平成 26 年度

商取引適正化・製品安全に係る事業

（事業者の製品安全人材に関する調査研究）

【調査報告書】

平成 27 年 3 月 13 日

株式会社インターリスク総研

目　次

第１　事業概要 4
１．事業目的 4
２．事業内容 4
（１）コンピテンシーの検討 4
（２）研修プログラム（試行版）の実施 4
第２　事業報告 5
１．コンピテンシーの検討 5
（１）実態調査 5
（２）検討委員会の設置 6
（３）検討内容 6
２．研修プログラム（試行版）の実施 8
（１）研修プログラム（試行版）概要 8
（２）アンケート結果 10

【添付資料】

別紙１　製品安全に関するコンピテンシー（案）
別紙２　製品安全人材育成研修プログラムの全体像（案）
別紙３－１　人材育成研修レジュメ（ガイダンス講座）
別紙３－２　人材育成研修レジュメ（製品安全政策について）
別紙３－３　人材育成研修レジュメ（製品安全管理態勢の概説）
別紙３－４　人材育成研修レジュメ（製品事故発生時・リコール実施時の対応のポイント）
別紙４－１　アンケート用紙（各講座）
別紙４－２　アンケート用紙（研修全体）
別紙５－１　各講座に対するアンケート結果
別紙５－２　研修全体に対するアンケート結果

第１　事業概要

１．事業目的

市場のグローバル化、流通形態の多様化等に伴い、製品安全を実現するためには、　完成品製造事業者・輸入事業者のみならず、部品原材料製造事業者・流通事業者・設置事業者等、バリューチェーンを構成する事業者全体で取り組むことが不可欠となっている。また、その取組においては、法令の遵守はもちろんのこと、事業者における自主的な取組の促進が強く求められている。

経済産業省においては、近年、自主的な取組を推進するために、製品安全に関する事業者　ハンドブック（2012 年)、流通事業者向け製品安全に関するガイド（2013 年)、リスクアセスメントハンドブック（2010 年・2011 年)、リコールハンドブック（2010 年）など各種のガイダンスをリリースした。

これら各種のガイダンスを踏まえて、製品安全確保をより確実なものとし、安全・安心な社会を実現するためには、事業者を含む産官学における製品安全に携わる人材の育成面においても、しかるべき支援が必要である。さらに、製品安全に関する幅広い経験と能力を有し、同時に特定分野においては高度な専門性を要する人材を育成するための研修プログラムが求められている。

以上の問題認識のもと、事業者の製品安全人材育成に関する意識・実態を調査するとともに、これまでに作成した各種ハンドブック等をもとに、製品安全人材を育てるための研修プログラムを作成・実施し、その結果を検証することにより、効果的な製品安全の人材育成方法について調査・研究を行った。

２．事業内容

（１）コンピテンシーの検討

製品安全に関する有識者からなる委員会を組成し、製品安全人材に求められるコンピテンシーの検討とコンピテンシーを充足するための経験・能力を実現するための研修プログラムについて検討した。

また、コンピテンシーの検討に先立って、事業者における製品安全人材育成に関する意識や取組内容の実態を 4 社よりヒアリングした。

（２）研修プログラム（試行版）の実施

全 3 日程で、製品安全人材育成を目的にした研修プログラムの試行版を実施した。製品安全の基本となる部分に加え、経済産業省から近年発行した各種ハンドブック等の紹介と解説や製品安全対策優良企業表彰の受賞企業から好取組の紹介が行われた。各日程 100 名程度が参加し、のべ 300 名程度の参加となった。

第２　事業報告

１．コンピテンシーの検討

（１）実態調査

製品安全人材のコンピテンシー及びコンピテンシーを充足するための経験・能力を実現するための研修プログラム案を検討するに先立って、製品安全の取組が進んでいる製造事業者及び流通事業者に対して、製品安全人材育成に関する意識や取組内容、必要な教育等についてヒアリングを行った。ヒアリング結果の概要については以下のとおりである。

日時	事業者名	ヒアリング結果概要
10 月 29 日	(株)イトーヨーカドー (株)ディノス・セシール	・流通事業者の多くは技術的な知見がないまま品質管理の担当者になっているケースも多く、製造事業者の担当者と流通事業者の担当者では、前提となる知識の差が大きい。 ・経済産業省で人材育成プログラムを行うのであれば、育成対象層は「中間層の引き上げ」より「下位層の底上げ」がよいのではないか。 ・経営層向けの勉強会などをやってみてほしい。トップダウンでないと、現場は活動しにくい。
11 月 5 日	(株)バンダイ	・新任者への研修は、２週間に１回開催される社内勉強会。基本法令や制度などについて幅広く勉強する。 ・項目ごとに習熟度をはかり、レーダーチャートで個々人のスキルを見える化し、強み弱みを把握している。（今年で２年目でまだ試行運用中） ・社内の勉強会で対応できないものは、外部の研修会などに社員を参加させ、その結果を持ち帰って社内の勉強会で展開している。 ・社内への製品安全の教育としては、全社の課長級に製品安全に係る教育研修を実施（年に１回、展示会にあわせて実施）。
11 月 12 日	(株)ニトリ	・品質に関する資格制度あり。製品安全はその中の１項目。その他の知識は基本的に OJT で習得している。また、中途採用の自動車メーカー出身者等、他業種出身者の知識も活用しながらノウハウを収集・蓄積する文化がある。 ・人材育成プログラムの対象を「取組が進んでいる事業者」「これからの事業者」いずれに設定するかにより、あるべきプログラムは変化するだろう。

（２）検討委員会の設置

①委員会メンバー

製品安全人材のコンピテンシー及びコンピテンシーを充足するための経験・能力を実現するための研修プログラム案を検討するために以下の有識者で組成される委員会を設置した。

＜委員会メンバー（五十音順・敬称略）＞

岡本 満喜子　　長岡技術科学大学　技術経営研究科システム安全系　准教授
信太　洋行　　東京都市大学　都市生活学部　都市生活学科　准教授
高杉　和徳　　製品安全コンサルタント
長田　敏　　独立行政法人製品評価技術基盤機構　製品安全センター　参事官
三上　喜貴　　長岡技術科学大学　システム安全系　教授
向殿　政男　　明治大学　顧問・名誉教授

②委員会の開催

本委員会は以下の日程で行われた。

	日時	次第
第１回	１月 22 日（木） 10：00～12：00	１．経済産業省挨拶 ２．委員紹介・委員長選任 ３．本委員会の趣旨・目的の確認 ４．製品安全人材に求められるコンピテンシーの検討 ５．その他
第２回	２月 20 日（金） 10：00～12：00	１．本事業のゴールの確認 ２．製品安全人材に求められるコンピテンシーの検討 ３．研修プログラム案に関する検討 ４．その他

（３）検討内容

①現状認識

製品安全人材のコンピテンシーの検討にあたって現状について以下のとおり認識した。

ｉ）コンピテンシーが不明確

現在は、事業者において組織の縦割化による専門分化が進んだ結果、製品安全に

関する総合力と特定専門能力の最適バランスの確保が軽視される傾向にあるため、コンピテンシーの明確化が困難な状況にある。また、産業界だけではなく、官・学においても、コンピテンシーに関するスタンダードが確立されていない。

ⅱ）網羅的・体系的な研修プログラムの不存在

現在は、基本～基礎～応用～発展といった網羅的・体系的で一般に公開された研修プログラムがない。そのため、上記のコンピテンシーの確立とも関連して、人材育成目標設定（コンピテンシーと現状のギャップ埋め合わせ度合)、効果測定等について考慮された効果的効率的な人材育成やプログラムの確立が求められる。

②製品安全人材育成の目指すべきビジョン

上記の現状認識を踏まえ、製品安全人材育成の目指すべきビジョンとして以下のとおり設定した。

・開発された研修プログラムが、製品安全に関する高度な人材の育成に効果的であるとのステータスが確立されている。
・製品安全に関する高度な人材が一定数育成されている。
・さまざまなステークホルダーの期待を踏まえて、プログラムの継続的な改善スキームが確立されている

そして、製品安全人材のコンピテンシーとして、製品安全に関する広範な経験・能力と特定分野の専門的な経験・能力を有するＴ字型またはπ字型のものが求められていると認識した。

③コンピテンシーの具体的検討

ⅰ）委員からの主なご意見

コンピテンシーの具体的検討にあたって、委員から以下のご意見があった。

・ハザードベースではなくリスクベースで考えられる文化をつくることが重要である。
・誰の要求にこたえるためのコンピテンシーなのかを明確にする必要あり。
・人材も知識も「継承」が重要である。
・製品安全の取組には「センス」と「スキル」が必要である。
・規制と自主性の両方が重要である。
・検討の切り口は「理念」と「実務」に分かれる。
・各部門の専門性を高めつつも、全体・全般を俯瞰できることも重要である。
・消費者（社会）の視点と企業側の視点を両方あわせ持つことが重要である。
・自社および自身の強みと弱みが整理できることが必要である。
・製品安全対策優良企業表彰の評価の視点は、事業者に求められる要求事項をすべからく満たしているので参考になる。

・製品安全の観点から求められるリスクコミュニケーションとは、様々なステークホルダーに対し、一過性のものではなく、本業に則した形で行われ続けることが必要である。
・コンピテンシーを考える上で、もっとも重要であることは、製品安全の理念である。
・消費者を考える上では、高齢者や子どもなどの脆弱な消費者（危害を受けやすい消費者）をどこまで念頭におけるかである。
・コンピテンシーを整理するにあたっては、業務や機能に着目して考えるべきである。

ⅱ）検討結果

上記のご意見を踏まえ、コンピテンシーを検討するにあたって、製品安全理念を最も重要な要素として設定し、その理念を支える 4 つの視点として、製品安全対策優良企業表彰の評価項目を設け、それらを具体的に実現するための実務的なパフォーマンスを洗い出した。なお、実務的なパフォーマンスの洗い出しにあたっては、事業者における業務や製品安全実現のための機能という点に着目して整理した。また、個々の実務的なパフォーマンスの検討にあたっても、上記の委員のご意見を参考にした。

以上を踏まえ、製品安全に関するコンピテンシー（案）を作成した（詳細は別紙１　製品安全に関するコンピテンシー（案）を参照)。

あわせて、上記コンピテンシー（案）を実現するために研修プログラムについても作成した（詳細は別紙２　製品安全人材育成研修プログラムの全体像（案）を参照)。

２．研修プログラム（試行版）の実施

上記１．で行われたコンピテンシーの検討と並行して、研修プログラム（試行版）を実施した。

（１）研修プログラム（試行版）概要

①　目的・狙い

本プログラムでは、各事業者で実施されている製品安全に関する各種取組や教育・研修の前提・ベースとなる、製品安全の基本理念や基本的な考え方、製品安全に係わる人材が認識しておくべき共通事項について学ぶ場とした。これらを有識者による講義とともに、事業者における好取組事例の紹介を組み合わせ、理論と実務の両面からの理解を促すものとした。

今回のプログラムの内容は、事業者からのご意見によると自前での教育研修が困難とされている部分でもあり、また、他の類似講座においては、今回掲げたテーマにつ

いて基本的な理解があることを前提にプログラム化されていることが多いため、特に初・中級向けの研修として、対象者を広く設定した。

② プログラム

	講座	時間	講師	講座内容	レジュメ（別紙）
2月18日	ご挨拶	13:00～13:10	経済産業省 川原　誠　氏	―	―
	ガイダンス講座	13:10～13:40	㈱インターリスク総研 田村 直義　氏	本研修講座の趣旨・目的、全体像を説明	別紙３－１
	－基調講演－製品安全とは（製品安全入門）	13:40～15:10	明治大学 向殿 政男　氏	「安全とは」「リスクとは」など、製品安全を考える上ですべての関係者が共通認識として有しておいてほしい事項について解説	―
	製品安全政策について	15:20～16:20	経済産業省 伊奈　友子　氏	製品安全に関する規制の体系、製品安全政策と今後の国内外における動向について解説	別紙３－２
	事業者における好取組①	16:30～17:30	㈱ニトリ 杉山　清　氏	製品安全に関する好取組事例を紹介	―
2月24日	製品安全管理態勢の概説	13:00～14:00	㈱インターリスク総研 田村 直義　氏	「製品安全に関する事業者ハンドブック」及び「製品安全に関する流通事業者向けガイド」の内容を踏まえ、製品安全管理態勢の整備における要点を解説	別紙３－３
	リスクアセスメントの基本思想と概要	14:10～15:10	製品安全コンサルタント 高杉 和徳　氏	リスクアセスメントの基本的な考え方と各種手法について解説	―
	事故事例の紹介と誤使用防止のための留意点	15:20～16:20	(独)製品評価技術基盤機構 長田 敏　氏	NITE での製品事故調査をもとに動向を紹介するとともに、燃焼器具、電気製品、日用品の事故事例とその原因を紹介。また、製品事故の原因でもっとも多い「誤使用防止」の観点から、事業者に求められる対策のポイントを解説	―
	事業者における好取組②	16:30～18:00	日立アプライアンス㈱ 巻島 文夫　氏	製品安全に関する好取組事例を紹介	―
3月3日	製品事故発生時・リコール実施時の対応のポイント	13:00～14:00	㈱インターリスク総研 田村 直義　氏	製造物責任法やPL判例も踏まえ、製品事故発生時やリコール対応時における取組のポイントについて解説	別紙３－４
	事業者における好取組③	14:10～15:10	㈱バンダイ 小宮山　真稔氏	製品安全に関する好取組事例を紹介	―
	－総括講演－製品安全を担う人材として求められる役割	15:20～16:30	長岡技術科学大学 三上 喜貴　氏	本講座の総括とともに、事業者において製品安全を担う人材に求められる役割・期待について解説	―

③申込者・出席者数等

日時	2月18日	2月24日	3月3日
会場	中央大学駿河台記念館	TKPガーデンシティ御茶ノ水	TKPガーデンシティ御茶ノ水
申込者数	100名	111名	109名
当日出席者数	96名	103名	96名
出席率	96.0%	92.8%	88.1%

※　全11講座出席した受講者に対しては修了証を発行し、次年度の製品安全対策優良企業表彰を当該事業者が受審する場合の評価の際の参考とすることとした。修了証発行総数は72名であった。

※　本研修プログラムの開催告知を経済産業省のホームページに掲載後、4日間で、各日とも定員50名を超えたため、申込者数の上限を100名に変更し、会場変更も行った。

（２）アンケート結果

①アンケートの目的

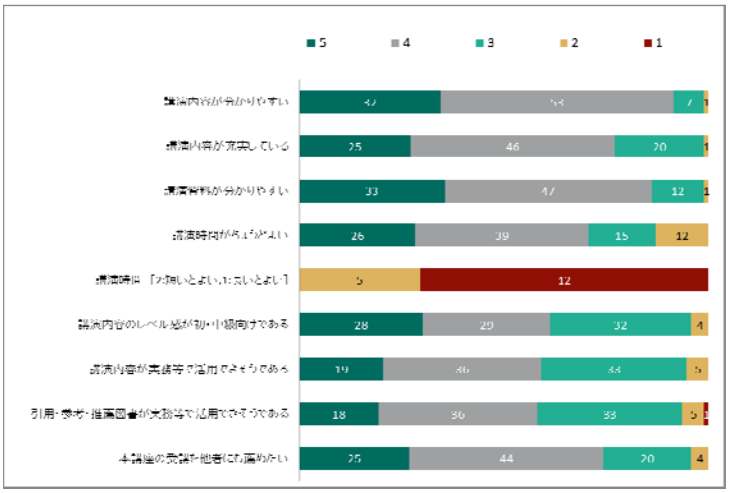
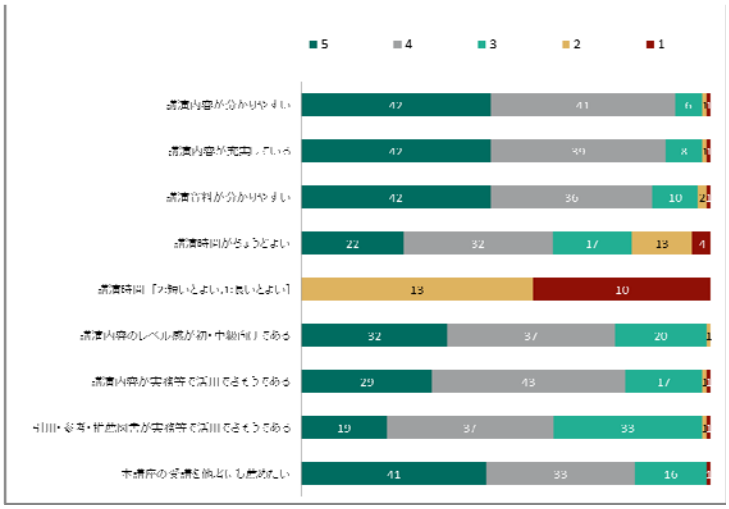
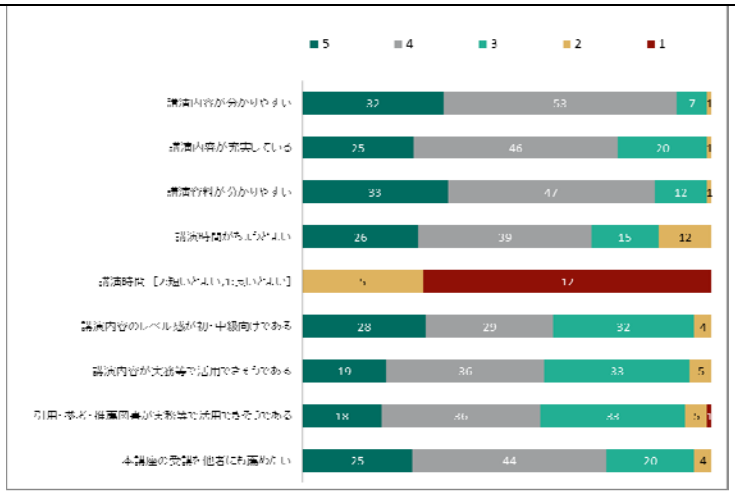
アンケートについては、講座ごとに対するものと、本研修プログラム全体を通してのものとの2種類を用意した（詳細は別紙４－１　アンケート用紙（各講座)、別紙４－２　アンケート用紙（研修全体）を参照)。特に本研修プログラム全体を通してのアンケートについてはコンピテンシー及び今後のプログラム検討等に活用することを目的に行ったものである。

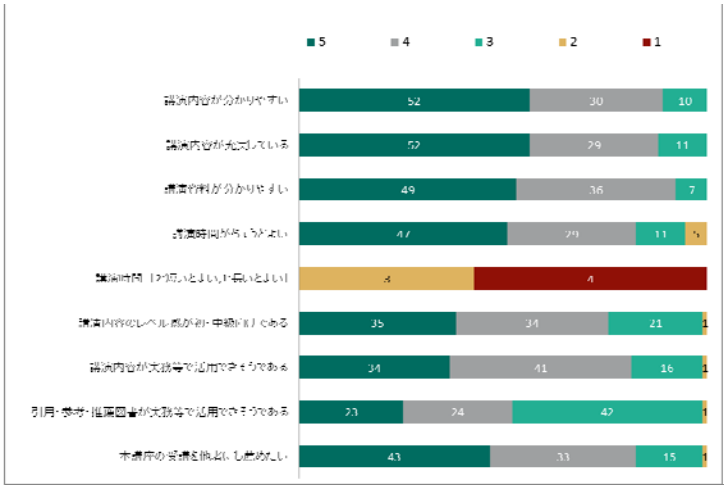
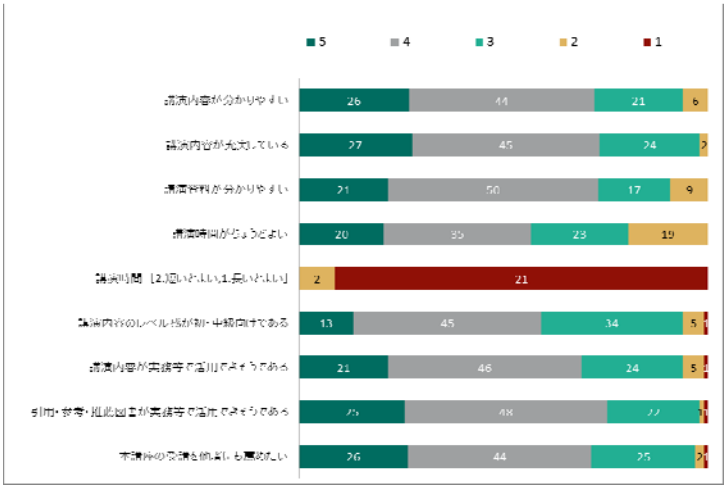
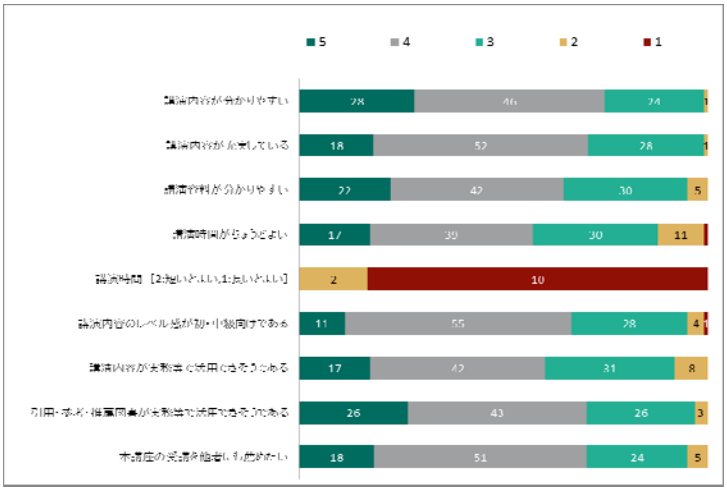
なお、講座ごとのアンケートは、出席者の受講証明としての書類という性格も有するものとした。

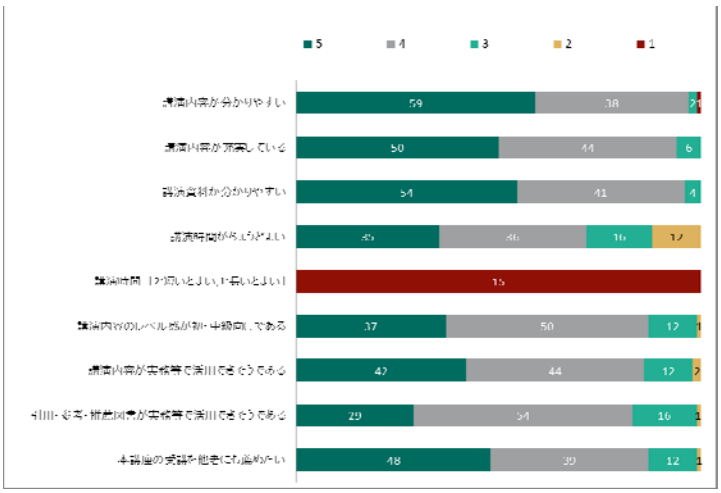
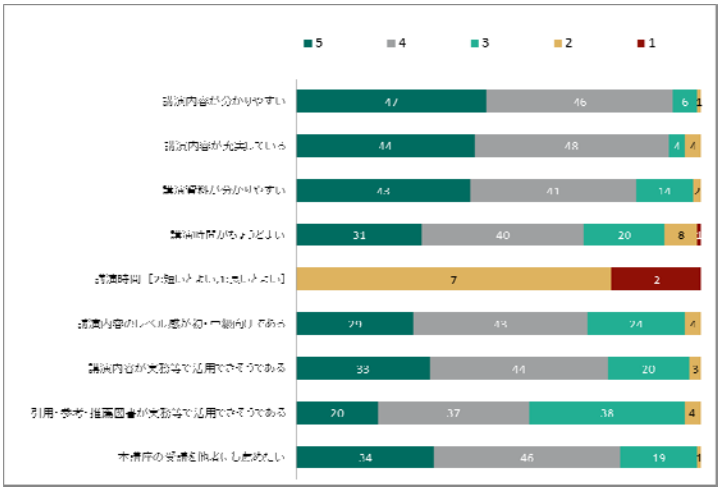
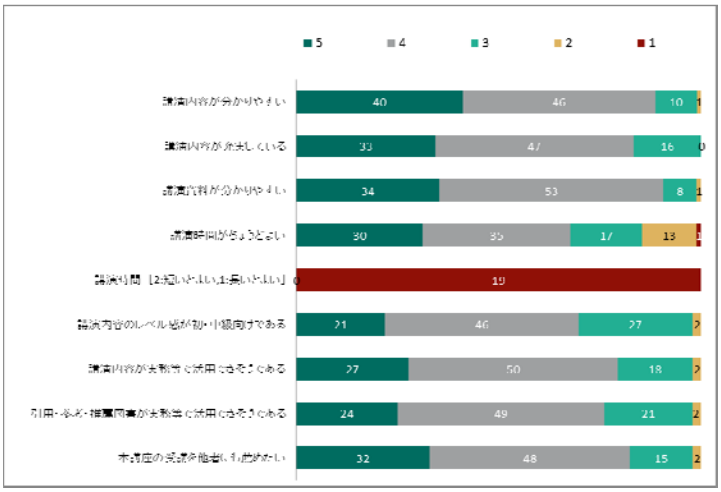
②アンケート結果

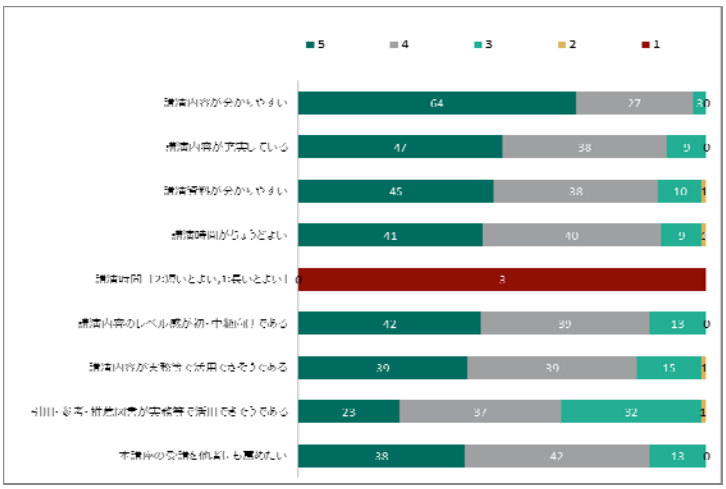
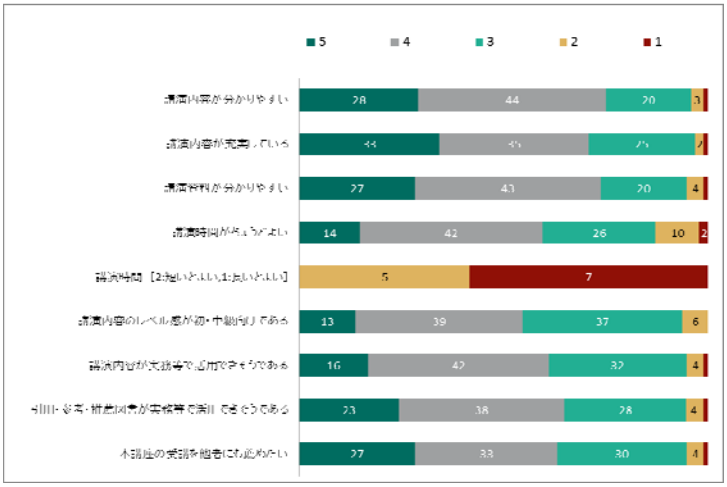
ｉ）各講座に対するアンケート結果

各講座に対するアンケート結果の概要は次のとおりであった（詳細は別紙５－１　各講座に対するアンケート結果を参照)。

	講座	講師	アンケート結果 ［凡例］　5 ～ 4 ～ 3 ～ 2 ～ 1 はい ← どちらでもない → いいえ
2月18日	ガイダンス講座	㈱インターリスク総研 田村 直義　氏	
	－基調講演－製品安全とは（製品安全入門）	明治大学 名誉教授 向殿 政男　氏	
	製品安全政策について	経済産業省 商務流通保安グループ製品安全課 伊奈　友子　氏	

	事業者における好取組①	㈱ニトリ 杉山　清　氏	
2月24日	製品安全管理態勢の概説	㈱インターリスク総研 田村 直義　氏	
	リスクアセスメントの基本思想と概要	製品安全コンサルタント 高杉 和徳　氏	

	事故事例の紹介と誤使用防止のための留意点	(独)製品評価技術基盤機構 長田　敏　氏	
	事業者における好取組②	日立アプライアンス㈱ 巻島　文夫　氏	
3月3日	製品事故発生時・リコール実施時の対応のポイント	㈱インターリスク総研 田村　直義　氏	

	事業者における好取組③	㈱バンダイ 小宮山　真稔氏	
	－総括講演－製品安全を担う人材として求められる役割	長岡技術科学大学 システム安全系 教授 三上　喜貴　氏	

・全講座ともいずれのアンケート項目も好意的な評価が過半数以上であった。
・「事業者における好取組」については、各回とも、受講者にとって非常に参考になる内容であったという回答とともに、自社における製品安全を推進していく上での刺激になった旨の回答が多く見られた。
・一方で、資料での記載内容の分量に対して講義の時間が短いという指摘や手元資料と映写資料に齟齬があることへの不満も複数見られた。

なお、「－総括講演－製品安全を担う人材として求められる役割」のアンケートにおいては、講座の中で掲げられた委員会での検討結果であるコンピテンシー案と研修プログラム案について受講者に対してご意見を伺った。今後の検討にあたって参考となる主なご意見として次のようなものがあった。

＜コンピテンシー案＞

・コンピテンシー案のような形で、求められる実務パフォーマンスとそれに対す

るコンピテンシーが体系化されることによって、自社の組織内での各担当に求める知識・スキルを体系的に組み立てることに繋げていくことができると感じた。

・企業・行政・消費者が交わり、意見交換（相手の主張を聞く、知る）ことで、それぞれが求められていることが明確になり、より効率的に製品安全について探求されると思う。３者の架け橋となる場が設けられるとより活動が活発化されると考えている。
・業界、企業問わず職種により共通して必須なスキルの中に、製品安全が加わると社内で製品安全に関する取組がより円滑に進めやすくなると思うので、業務・機能別に項目が明確になるのはよいと思う。
・考え方そのものは良いと思うが、各事業体にあったアレンジが必要である。
・一人で担当するのは広すぎるのではないかと思われ、人材育成に時間がかかりすぎそうである。チーム分担を想定した考え方が必要ではないか。

＜研修プログラム案＞

■講座に関して

・発展講座は総括的になりやすいので①ポイントを絞る②演習に注力する、といった限定が必要。
・事例紹介を多種な業種で実施願いたい。
・中小企業向けのプログラムも必要なような気がする。最低限に絞った研修も必要と思う。製品安全理念の実現を支える４つの視点にフォーカスした講座が中小企業にとって役立つと思う。
・実行できるようにグループワーク等を用いて参加者に意図を伝え理解を図るのは如何だろう。
・製品安全以外の分野の安全、化学、食品、スポーツ等の話も考え方を固めるうえで参考になると思う。
・経営層向けの講座が必要。

■運営に関して

・初・中・上級者別に研修プログラムを選択できるプログラムを紹介いただきたい。
・単位制度のような作りで、年間で〇〇単位、それを終了することで研修が完了するシステムであれば参加しやすい（短期集中型は日程が合わずに最初から参加を断念せざるを得ない者が多い)。
・レポート等を提出されることに講座を形骸化させない為、その内容によってマスター制度などより受講する人間の意欲を持つ内容にしていただきたい。

ⅱ）研修プログラム全体を通してのアンケート結果

研修プログラム全体を通してのアンケート結果の概要は次のとおりであった（詳細は別紙５－２　研修全体に対するアンケート結果を参照）。

＜受講理由＞

	選択肢	回答数	
1	経済産業省が主催しているから	64	57%
2	製品安全の基本理念や基本的な考え方を学べる初・中級向けの研修内容だったから	79	71%
3	将来ご自身が事業者内で製品安全に関する取組の中核を担っていく可能性があるから	45	40%
4	事業者における好取組事例が聞ける貴重な機会だったから	56	50%
5	講座内容に興味・関心があったから	68	61%
6	講師が魅力的だったから	20	18%
7	開催日程（2月18日、24日、3月3日）の都合がつけやすかったから	11	10%
8	開催日程の条件（3日間・午後半日・週1日）が参加しやすいものだったから	22	20%
9	研修会場（東京・御茶ノ水）が参加しやすい場所であったから	32	29%
10	全11講座受講後に修了証が発行されるから	19	17%
11	修了証の発行が平成27年度「製品安全対策優良企業表彰」の応募時に審査の参考とされるから	9	8%
12	上長または先輩から受講を薦められたから	33	29%
13	社内で製品安全について学べる方法や機会が少ない（または、ない）から	40	36%
14	無料の研修だったから	62	55%
15	その他	4	4%

「製品安全の基本理念や基本的な考え方を学べる初・中級向けの研修内容だったから」が最も多く、「講座内容に興味・関心があった」、「無料の研修だったから」の回答が続いた。アンケート結果を踏まえると、申込者が殺到した背景としては、本プログラムにおいて設定したレベルと講座内容にあったものと思われる。

＜各種ハンドブックの活用＞

経済産業省が発行している各種資料のうち、2010 年以降発行した各種ハンドブックについての認知度と活用度が高い。

■認知度

	選択肢	回答数	
1	製品安全に関する事業者ハンドブック	67	60%
2	リスクアセスメントハンドブック（第一版）	50	45%
3	リスクアセスメントハンドブック（実務編）	47	42%
4	リコールハンドブック	53	47%
5	製品安全に関する流通事業者向けガイド	48	43%
6	製品安全に関する流通事業者向けガイドの解説	43	38%
7	中小家電販売事業者向け製品安全に関するガイドブック	16	14%
8	通信販売業における製品安全に関するガイドブック	22	20%
9	ホームセンター事業者向け製品安全に関するガイドブック	20	18%
10	製品事故情報報告・公表制度の解説	28	25%
11	長期使用製品安全点検・表示制度ガイドライン	29	26%
12	電気用品安全法法令業務実施ガイド	37	33%
13	その他	0	0%

■活用度

	選択肢	回答数	
1	製品安全に関する事業者ハンドブック	26	23%
2	リスクアセスメントハンドブック（第一版）	22	20%
3	リスクアセスメントハンドブック（実務編）	24	21%
4	リコールハンドブック	27	24%
5	製品安全に関する流通事業者向けガイド	12	11%
6	製品安全に関する流通事業者向けガイドの解説	11	10%
7	中小家電販売事業者向け製品安全に関するガイドブック	4	4%
8	通信販売業における製品安全に関するガイドブック	6	5%
9	ホームセンター事業者向け製品安全に関するガイドブック	5	4%
10	製品事故情報報告・公表制度の解説	19	17%
11	長期使用製品安全点検・表示制度ガイドライン	16	14%
12	電気用品安全法法令業務実施ガイド	24	21%
13	その他	1	1%

＜これまでに役に立った研修＞

「知の市場」や日科技連による R-map の研修を挙げている受講者が多数見られた。また、検査機関による研修についても複数人が効果的だった研修として回答している。

＜研修として関心のあるテーマ＞

多いのもとしては、リスクアセスメント、中でも子どもや高齢者の事故防止のためのものが多かった。また、取扱説明書や警告表示に関する研修も多数の受講者から望まれている。

＜研修の手法＞

座学やケーススタディやグループワークなどの演習の実施のほかに、Ｅラーニングや習熟度をはかるテスト等の実施を挙げた受講者が多数見られた。

＜製品安全人材育成に関する諸課題＞

製品安全人材育成に関する諸課題として大きく以下の 4 つに分類された。

・製品安全に関する全社的な理解の浸透が進まない。
（関連するものとして：企画部門や営業部門と製品安全に係わる部門との意思疎通がうまくいかない。流通業であるため、製品安全に関する優先順位が低い。）

・リスクアセスメントをはじめ製品安全確保に向けた仕組みはあるものの形骸化している。

・製品安全に関する取組の成果が分かりづらい。
（関連するものとして：製品安全を支える金銭資源の投入の意思決定がなされない。）

・社内での製品安全に特化した人材の育成は難しく、外部からの招聘に頼らざるを得ない。
（関連するものとして：製品安全は経験に大きく依拠するものであるが、昨今の細分化された業務の中では、人材の育成が難しくなってきている。）

以　上

別紙１

製品安全に関するコンピテンシー（案）

製品安全理念	
＜経営課題＞	製品安全確保は最優先の経営課題の一つであると認識し、実現に向けて判断・行動している。
＜安全文化＞	企業行動憲章・役職員行動規範を真に理解し、安全文化の定着に取り組んでいる。
＜ステークホルダー＞	自社の製品安全に関するマルチステークホルダーの期待を認識している。
＜バリューチェーン＞	製品安全実現のため、バリューチェーン全体の協働を志向している。
＜コミュニケーション＞	リスクコミュニケーション・クライシスコミュニケーションの重要性を理解し、実践している。
＜製品安全管理態勢＞	自社の風土文化を踏まえ、最適な製品安全管理態勢の構築・運用・改善に努めている。

↓

製品安全理念の実現を支える４つの視点（製品安全対策優良企業表彰の評価項目）			
安全な製品を製造するための取り組み	製品を安全に使用してもうための取り組み	出荷後に安全上の問題が判明した際の取り組み	製品安全文化構築への取り組み

↓

製品安全実務パフォーマンス（例）			パフォーマンス実現のためのコンピテンシー	
共通項目	業務／機能別の項目		実務能力	実務経験
□競争力強化、他社差別化の観点から製品安全の重要性を捉えている。 □自社製品安全管理態勢の現状を正確に理解し、改善すべき事項、強化すべき事項等を認識している。 □関連部門との情報共有・役割分担が適切になされている。 □複数の製品に関与して、製品安全について幅広く検討する素地を作っている。 □国内外の製品安全に関する各種法令・規制の最新情報を把握し、関係者に展開している。 □法令・規制や民間基準に上乗せした自主基準を設け、安全性を評価している。 □ハザードベースではなく、リスクベースで製品安全を考え、実践している。 □製品のライフサイクル全体を通した安全性の確保をしている。 □社会的弱者（脆弱な消費者（高齢者や子どもなど））について考慮した活動を行っている。 □安全確保に有益な情報を入手するための社内外のネットワークが構築されている。 □製造物責任防御の基本的な考え方を踏まえて、予防対策を検討している。 □社会で発生している不具合事例を継続的に収集分析している。 □製品不具合発生時に迅速かつ適切に事実確認を行い、関係部門と情報共有している。 □製品安全に関する方針・目標・計画を起案し、ミドルアップ・トップダウンの手法を活用し、涵養させている。 □製品安全の観点からの経営資源の投入に関して提言している。 □安全確保に必要な要員を育成するための教育プログラムを構築運用している。 □必要に応じて関連各部に改善提案している。 □様々なステークホルダーに対し、一過性ではないリスクコミュニケーションを実現している。 □自社の製品安全に関する取組について、消費者に対し平易な言葉を使用し、理解の促進を実現している。 □その他	経営企画 人事	□事業計画策定時に安全確保を勘案している（人材、設備投資、コスト計算、販売計画など）。 □安全に関する能力・経験を積むためのインセンティブを創出している。 □製品安全確保のための社内資格制度を運用し、効果検証している。	□ベンチマークに基づき、自社の製品安全上の課題を認識することができる。	□事業部門において製品安全に関する実務を経験したことがある。
	法務 総務	□製造物責任防御（示談交渉・訴訟）について適切な方針・対策を立案している。 □製造物責任防御のために必要な社外専門家ネットワークを整備している。	□防御方針・手法を立案することができる。	□PL クレームハンドリングの経験がある。
	リスク管理 監査	□全社リスク管理の中で重要リスクと位置付け、経営判断に必要な情報を収集し、対策・リスク低減度合いを管理している。 □製品不具合発生時の事故対応・リコール等に関する緊急時対応計画を立案し危機管理シミュレーション訓練を定期的に企画運営している。	□PL 事故対応の課題を認識することができる。	□リスク管理、製品安全の委員会に参画した経験がある。
	マーケ 営業	□エンドユーザーのニーズ・取引先の要求事項を把握し、安全確保に必要な条件（スペック・コスト・時間など）を認識して活動している。 □特に技術営業部門は関連各部と連携し、安全確保の要件を認識している。 □製品安全確認プロセスが完了しなければ（Quality Gate をクリアしなければ）、販売計画を修正するしくみを組み込んでいる。	□安全確保の上で必要な要件を理解できる。	□事業部門において製品安全に関する実務を経験したことがある。
	設計	□設計構想の初期段階で安全を作り込む重要性を指摘している。 □新技術の開発・活用に際して、製品開発の前段階から安全上の問題を検証している。 □リスクアセスメントにより許容可能なレベルまでリスク低減を図っている。 □同種製品・同リスク製品に関する不具合情報を踏まえて設計している。 □設計内容が製造加工において確実に実現されることを勘案している。 □デザインレビューの頻度・量が十分に確保されている。 □設計ソフトによる机上設計のみならず、試作試験やモニターテストなど実体的な安全確認を行っている。 □設計プロセスにおけるヒューマンエラーを認識した運営がなされている。 □明文化されたルール以外の暗黙知（スペック決定のノウハウ・タブーなど）を共有・更新するしくみを定着させている。 □設計変更・仕様変更の履歴が記録保管され、リスクアセスメント・リスク低減対策の向上に活用している。 □設計上の欠陥、製造上の欠陥だけでなく、指示警告上の欠陥もライフサイクルの中で管理している。 □取扱説明書の作成にあたってリスクアセスメントの結果が正しく反映されているか検証している。	□製品安全に関する基本的知識を有している。 □製品安全に関する自社取組の歴史を把握している。 □不具合事例を分析し、課題解決手法を提言することができる。	□製品安全に関する重要課題の実務的解決に関与した経験がある。 □自社の製品安全・品質に関する課題を網羅的に把握したことがある。
	調達	□調達先の品質・安全管理態勢を把握し、選別・改善指導している。 □リスクアセスメントの内容も踏まえ、必要なスペックの部品原材料を安定的に調達している。 □調達先における有事（被災や不適合発生）に備え、バックアップ対策（代替先の確保、適正在庫の確保など）を講じている。	・・・	・・・
	製造	□設計・調達の工程を踏まえ、設計通りに製造可能なように製造ライン・手法を整えている。 □少なくとも出荷前に、不具合製品が確実に排除可能な運用をしている。 □製造プロセスにおけるヒューマンエラー、製造装置不具合などを勘案した運営がなされている。 □原材料部品調達から製造・検査・出荷に至るまでトレーサビリティが確保され、不具合対象品を特定する対策を講じている。	・・・	・・・
	品質保証	□ライフサイクル全体を通じて、安全を含む品質を保証するための仕組みを構築して運用している。 □開発プロセスや製品特性を踏まえて重要管理点を定め、重点的な管理を可能としている。 □製品不具合発覚後の対応に際して、残留リスクを評価し、リスクの大きさ・種類に応じた対応を起案している。 □社内外における不具合情報を一元管理し、予防・再発防止のために活用している。	・・・	・・・
	サービス	□必要な市場情報を関連各部にフィードバックしている。 □故障診断・修理技術開発を踏まえ、関係部門に対してリスク低減対策を提示している。 □リコール実施のための具体的な手法を提案している。 □消費者視点、消費者の安全確保に重きを置いて対応している。	・・・	・・・

別紙2

製品安全人材育成研修プログラムの全体像（案）

赤字＝講座案

1. ガイダンス講座

1. 製品安全人材育成研修プログラムの解説

1'. 特別講座

1'. 企業経営における製品安全実現の重要性

2. 基本講座

2－1. 製品安全に関する国内外の動向
2－2. 製品安全に関する社会的責任
2－3. 製品安全入門（セーフノロジー）
2－4. 国内の製品安全規制体系・製品安全政策
2－5. 海外の製品安全制度・政策

3. 基礎講座

3－1. 製品安全に関する事業者ハンドブック
Ⅲ. 用語の解説
　1. 品質と製品安全
　2. 製品安全管理態勢
　3. その他の用語の定義
第1章　製品安全管理態勢の整備・維持・改善
　1－1. 製品安全管理態勢の整備・維持・改善（総則）
　1－2. 経営者の責務
　1－3. 組織体制
　1－4. 方針・目標・計画
　1－5. 自己評価・監査・是正措置
　1－6. 情報管理
第2章　製品安全確保に向けた具体的取組
　2－1. 製品安全確保に向けた具体的取組（総則）
　2－2. 設計・開発
　2－3. 調達
　2－4. 生産と生産管理
　2－5. 検査
　2－6. 出荷準備と物流（運搬・保管）
　2－7. 設置と保守・点検・修理
　2－8. リサイクル・廃棄
第3章　製品不具合発生時の対応
　3－1. 製品不具合発生時の対応（総則）
　3－2. 製品事故・製品不具合情報の認識と対応
　3－3. 製品事故・製品不具合の原因究明
　3－4. リコールの検討と実施
　3－5. リコールのレビューと改善のための取組
第4章. ステークホルダーとの連携・協働
　4－1. ステークホルダーとの連携・協働（総則）
　4－2. 消費者との連携・協働
　4－3. 取引先等との連携・協働
　4－3－1. 取引先等との連携・協働（総則）
　4－3－2. 原材料・部品製造事業者との連携・協働
　4－3－3. 販売事業者との連携・協働
　4－3－4. 設置事業者・保守点検修理事業者との連携・協働
　4－4. 業界団体との連携・協働
　4－5. 行政機関等からの情報収集と報告義務等の履行
第5章　経営資源の運用管理
　5－1. 経営資源の運用管理（総則）
　5－2. 人的資源の運用管理
　5－3. 物的資源の運用管理
　5－4. 金銭的資源（資金）の運用管理
　5－5. 情報資源の運用管理
3－2. 流通事業者向け製品安全ガイド

4. 応用講座

安全哲学・安全理念の解説
リスクマネジメントとリスクアセスメント
ISO10377の解説
製品安全管理態勢構築のポイント
リスクアセスメント手法の解説
R－Mapの活用手法
国際標準化の動きとその考え方
誤使用防止とヒューマンエラー
高齢者・子どもの事故予防のためのリスクアセスメント
流通事業者におけるリスクアセスメント
取扱説明書作成のポイント
リコール対応のポイントとISO10393
製品不具合発生時の緊急時対応のポイント
PL訴訟事例解説
国内外の損害賠償制度
製品事故対応
サプライチェーンにおける製品安全管理態勢実現のポイント
顧客/消費者視点のリスクコミュニケーション
今後の製品安全行政
製品安全と人材育成
製品安全実現に向けた情報資源の活用

5. 発展講座

判例分析・事故事例分析
事業者における好取組の紹介（製造）
事業者における好取組の紹介（流通）
ケーススタディ（リスクアセスメントの演習）

別紙３－１

製品安全に係る人材育成研修　1日目

ガイダンス講座

2015年2月18日　13:10～13:40

上席コンサルタント
田村　直義

株式会社 インターリスク総研

MS&AD INSURANCE GROUP

本日のテーマ

1. 安全に関する法的責任

2. 安全に関する社会的責任

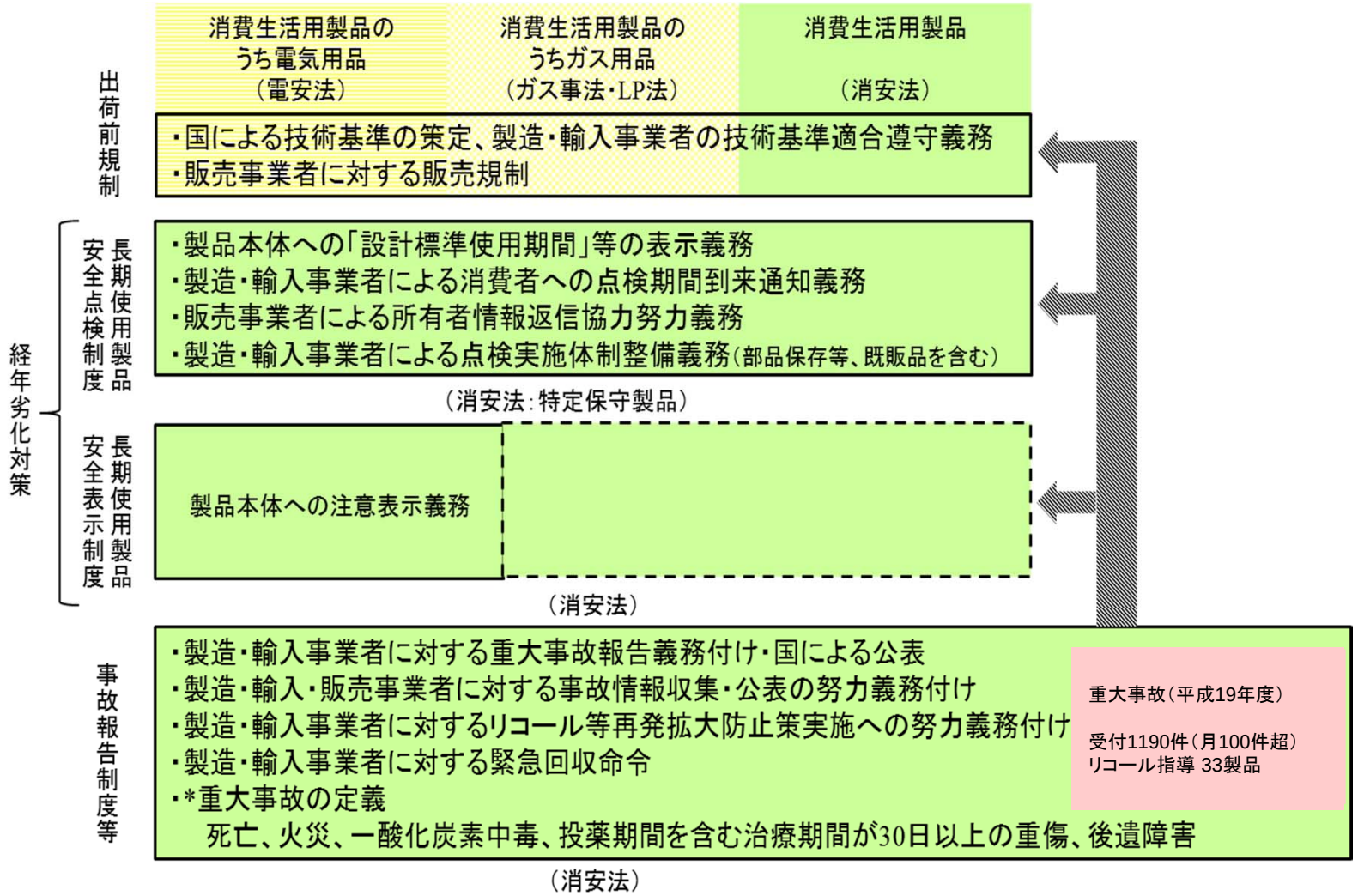
3. 経済産業省の取組

4. 本研修のプログラム紹介

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．安全に関する法的責任

（1）製品安全四法の体系

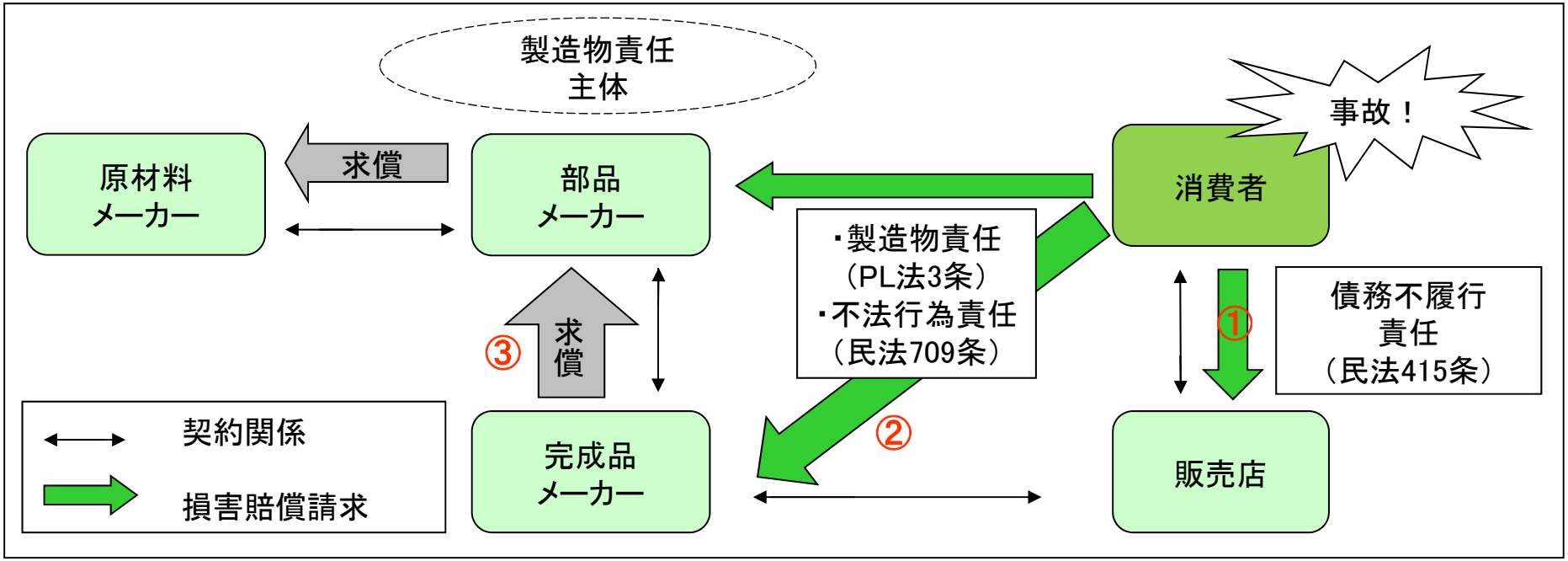


消費生活用製品安全法等製品安全四法の概要
〔出所：http://www.kantei.go.jp/jp/singi/shouhisha/daiw3/siryou4.pdf〕

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．安全に関する法的責任

（2）民事上の責任



自転車販売店で自転車を購入し、使用していたところ、走行中にペダルが突然外れたため、バランスを崩して転倒骨折した。

①消費者は販売店に対して、販売店におけるペダルの組み付けが不良が原因であるとして、損害賠償請求する。

②消費者は自転車メーカーに対して、製品の欠陥が原因であるとして、損害賠償請求する。

③完成品メーカーは部品メーカーに対して、ペダルの欠陥が原因であるとして、損害賠償金を求償する。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．安全に関する法的責任

区分	概要	相違点
①債務不履行責任	契約関係にある当事者間で契約を破るという違法な行為により、他人に損害を与える場合に相手方に負う責任	契約当事者間に限定 過失責任
②不法行為責任	故意または過失により他人に損害を与えた場合に被害者に負う責任	契約当事者間に限定しない 過失責任
③製造物責任	<不法行為責任の一類型> 製品に関連する事故で、製造業者等が被害者に対して負う責任	契約当事者間に限定しない 無過失責任

区分		概要	事例
②不法行為責任 故意又は過失によって他人の権利または法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う	民法第709条	「故意または過失」 ・故意：損害の発生を認識しながら、あえて（＝わざと）行為をする場合 ・過失：損害の発生を認識せず、不注意で行為する場合（＝注意義務違反） 「損害の発生」 「故意または過失と損害の発生の因果関係」	製造時業者等の過失により、欠陥製品が　出荷され、 ・使用者がケガ又は死亡 ・建物や家財が損傷

問題点

かつては製品事故が発生した場合についても、被害者が製造事業者等の「過失」を証明する必要があった。
しかし技術的に素人である消費者が、高度かつ複雑な現在の流通過程における事業者等の過失の証明は困難
→　被害者の立証責任軽減の必要性

製造物責任法の制定へ

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．安全に関する法的責任

③製造物責任の特徴

□欠陥責任の原則
　被害者（原告）側の立証事項
　a.　製品の欠陥（←※加害者の過失は不要）
　b.　損害の発生
　c. 上記a.とb. との因果関係

□契約当事者以外でも責任追及可能
　例）契約関係にない完成品メーカーや部品・原材料メーカーも責任追及できる

種類	概要
設計上の欠陥	製品の開発・設計段階から安全面での配慮不足や構造的な問題があった場合
製造上の欠陥	製造過程の不備等により、設計段階で想定していた安全性が発揮できない場合
指示・警告上の欠陥	取扱説明書の使用上の注意や警告ラベルの表示が不十分である場合等

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．安全に関する法的責任

（3）刑事責任

	要件	効果	実例
業務上 過失致死傷罪 業務上必要な注意を怠り、 よって人を死亡させる又は傷害させる犯罪 （刑法211条　1項前段）	業務＝社会生活上の地位に基づき反復継続して行う行為であり、 生命・身体に危険を生じ得るもの 必要な注意を怠ったこと（＝過失） 上記過失と被害者の死亡・傷害との因果関係	5年以下の懲役若しくは禁錮又は100万円以下の罰金	大型トレーラーから外れたタイヤが歩行中の女性にあたり死亡した事件。 地裁：「欠陥の把握は可能」で　あり、「放置すれば人に危害が及ぶことも容易に予測できた」として当時の市場品質部長と同部グループ長に有罪判決（禁錮1年6月、執行猶予3年）。 高裁：地裁判決支持。 「事故原因を強度不足と断定できなくとも、その疑いがあった時点でリコールしていれば当該事故も防止できた」とした。 最高裁：上告棄却。 事故原因は「強度不足の欠陥であった」と認定され、有罪判決　確定。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．安全に関する法的責任

（4）会社法に基づく内部統制システム構築義務、善管注意義務

会社法施行規則第100条1項

法（注：会社法）第362条第4項第6号に規定する法務省令で定める体制は、次に掲げる体制とする。

（1号）取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

（2号）損失の危険の管理に関する規程その他の体制　← リスクマネジメント

（3号）取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

（4号）使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制　← コンプライアンス

（5号）当該株式会社並びにその親会社及び子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制　← 企業グループ

＜会社法330条＞　株式会社と役員及び会計監査人との関係は、委任に関する規定に従う。

↓

＜民法644条＞

受任者は、委任の本旨に従い、善良な管理者の注意をもって、委任事務を処理する義務を負う。

（善管注意義務＝

会社経営を行う上で、役員は役員の地位にある者ならば当然と考えられる注意を尽くさなくてはならない）

「内部統制システム構築に関する基本方針」の取締役会決議が義務化
（大会社・委員会設置会社）

↓

取締役はこの決議を行ったにもかかわらず、同方針自体が社会の要請に照らして妥当でない、または、
同方針に沿った内部統制システムの構築・運用が適切になされなかったために、会社に損失が発生した場合

↓

善管注意義務違反により、損害賠償請求されるおそれ

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1. 安全に関する法的責任

Q. 善管注意義務違反により、損害賠償請求をされないためには？

A. 経営判断の原則（以下の3条件が整えば、裁判所としては「善管注意義務違反」とは判断しないという考え方）に適合すること！

1. 経営判断の前提となった事実の認識について不注意な誤りがなかったこと
2. 意思決定過程において著しい不合理がなかったこと
3. 判断をしたときの経営情勢・業界の取引状況、その他の客観的事情のもとに おいて、当該判断の内容が、著しく合理性を欠いていると認められないこと

経営者は、会社と委任契約関係にあり「経営のプロ」に相応しい高度な注意義務（善管注意義務）を負っている。

Q1. 内部統制システムの構築・運用にあたっては、会社法等で定められた義務を果たし、善管注意義務違反を回避すればよいのか？

A1. これらは最低限の要求事項である。そもそも企業の経営理念の本旨に照らせば、企業が本来目指すべきものは、企業価値の最大化、企業を取り巻くステークホルダーのリスクの最小化である。
これらを実現するためには、内部統制システムの実効性を確保すること（安全管理態勢の整備・維持・改善）が重要である。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2. 安全に関する社会的責任

(1)ISO26000(組織の社会的責任に関する手引き)と安全

ISO26000(社会的責任に関する手引き)2.18にて、企業を含む組織の社会的責任を定義

組織の決定および活動が社会および環境に及ぼす影響に対して次のような透明かつ倫理的な行動を通じて組織が担う責任

- 健康および社会の繁栄を含む持続可能な発展に貢献する
- ステークホルダーの期待に配慮する
- 関連法令を遵守し、国際行動規範と整合している
- その組織全体に統合され、その組織の関係の中で実践される

製品安全に関する社会的責任とは、製品の安全・安心を確保するために、以下のような取組を実施し、さまざまなステークホルダーの期待に応えることを指す。

①法令等を遵守した上でさらにリスクの低減を図ること

②消費者の期待を踏まえて製品安全基準を設定すること

③製造物責任を負わないことに終始するのみならず製品事故の防止に努めること

④消費者を含むステークホルダー(利害関係者)とのコミュニケーションを強化して信頼関係を構築すること

⑤将来的な社会の安全性や社会的弱者にも配慮すること

⑥有事の際に迅速かつ適切に行動することにより被害拡大防止を図ること

⑦消費者の苦情や紛争解決のために、適切かつ容易な手段を提供すること

表1-1　製品安全に関する事業者の社会的責任
〔出所:製品安全に関する事業者ハンドブック、経済産業省、2012年〕

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2. 安全に関する社会的責任

(2)予防的アプローチ

コラム1　予防的アプローチの理解

リスクアセスメントを本格的に導入し、リスク低減対策を検討し実施する上では、「予防原則」を正しく理解する必要があります。「ISO26000　組織の社会的責任　6.5.2.1.原則」において、予防的アプローチについて規定されています。

予防的アプローチ
環境と開発に関するリオ宣言、並びにその後の宣下及び合意に基づく。これらの宣言及び合意は、環境又は人間の健康に対する重大な害又は不可逆的な害が生じるおそれがある場合、十分な科学的確実性がないことを理由にして環境劣化又は健康被害を予防する費用対効果の高い対策を先延ばしにすべきでないとする考え方を前進させたものである。組織がある対策の費用対効果を考える場合には、その組織にとっての短期的な経済費用だけでなく、その対策の長期的な費用便益を考えるべきである。

また、環境と開発に関するリオ宣言　国連環境開発会議(地球サミット:1992年　リオ・デ・ジャネイロ)では以下のとおり規定されています。

第15原則
環境を保護するため、予防的方策は、各国により、その能力に応じて広く適用されなければならない。深刻な、あるいは不可逆的な被害のおそれがある場合には、完全な科学的確実性の欠如が、環境悪化を防止するための費用対効果の大きい対策を延期する理由として使われてはならない。

たしかに科学的技術的な知見の蓄積があり、予想発生頻度や予想発生危害程度を精緻に見積もることができ、残留リスクに対する社会的評価(社会的な許容可能性)の統一的価値感が明白である場合には、リスク評価の結果を踏まえた対策の意思決定に迷うことはないものと思われます。

しかし、知見が不足しているために頻度や危害程度を見積もることが困難な場合や、さまざまな利害関係者のリスク評価の価値観が多様である場合には、リスク評価の結果を踏まえた対策の意思決定は困難なものとなります。この際に、発生が疑われる危害が、重大なものであったり、取り返しのつかない事態を招くものであれば、たとえ科学的に十分な証明がなされていなくても、より安全な社会を作るために、製品単位や企業単位ではなく社会的視点から費用対効果の高い対策を講じることが望ましい、というのが予防的アプローチの基本的な考え方です。

これらを踏まえ、リスクアセスメントを実施する上で、危害発生の科学的証明が十分でないことを理由にして、ある危害を評価対象から除外したり、安易にリスクを小さく見積もることのないように留意する必要があります。

コラム1　予防的アプローチの理解
〔出所:製品安全に関する事業者ハンドブック、経済産業省、2012年〕

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3. 経済産業省の取組

①

製品安全自主行動計画
策定のためのガイドライン

リコール
ハンドブック2010

リスクアセスメント
ハンドブック（（第一版）

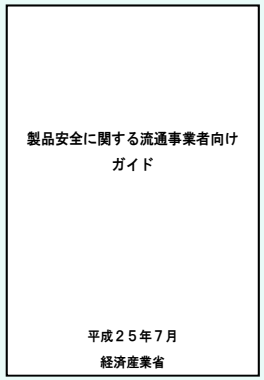
＜2010年度弊社受託事業＞
リスクアセスメント
ハンドブック（実務編）

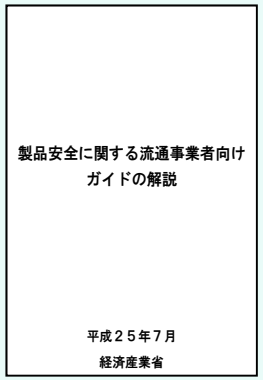
②

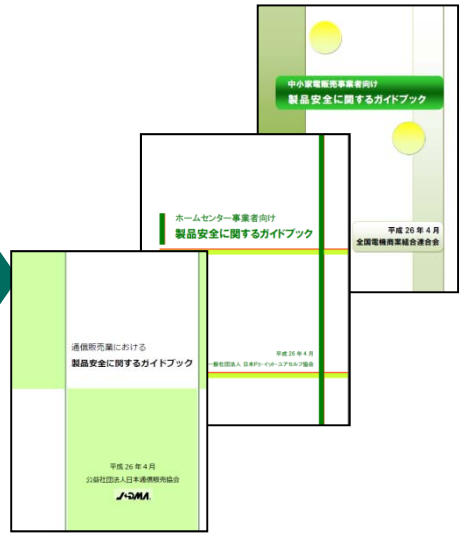
＜2011年度弊社受託事業＞
製品安全に関する
事業者ハ ンドブック

③

＜2012年度弊社受託事業＞
製品安全に関する流通事業者向けガイド
製品安全に関する 流通事業者向けガイドの解説







© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3. 経済産業省の取組

経済産業省 「平成26年度　商取引適正化・製品安全に係る事業（事業者の製品安全人材に関する調査研究）」のコンセプト説明

前ページの各種のガイドおよびハンドブック類を踏まえて、製品安全確保をより確実なものとし、安全・安心な社会を実現するためには、事業者を含む産官学における製品安全に携わる人材の育成面においても、しかるべき支援が必要である。

特に、製品安全に関する幅広い経験と能力を有し、同時に特定分野においては高度な専門性を要する人材を育成するためには、しかるべき研修プログラムが必要不可欠である。

①製品安全に関するコンピテンシー（要求される経験と能力）を見える化する

②コンピテンシー実現に必要不可欠な研修プログラム・有益な研修プログラムを立案する

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

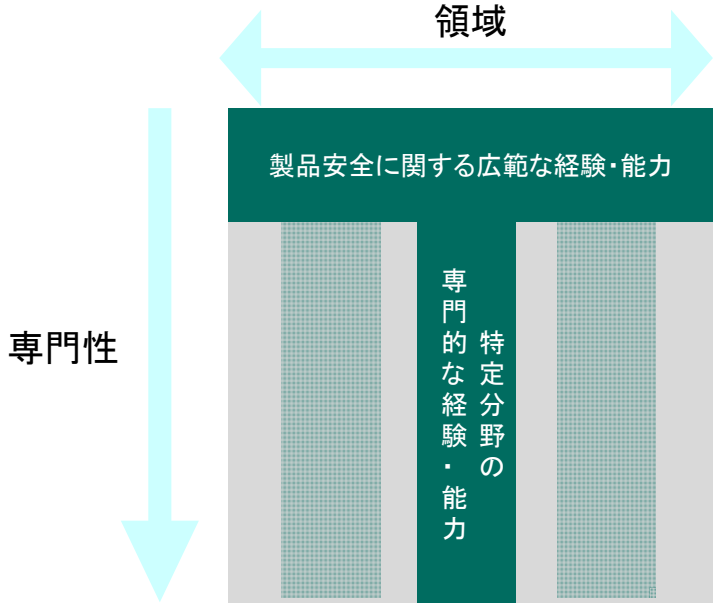
3. 経済産業省の取組

製品安全人材育成ビジョン

- 本事業により開発されたプログラムは、製品安全に関する高度な人材の育成に効果的であるとのステータスが確立されている
- 製品安全に関する高度な人材が一定数育成されている
- さまざまなステークホルダーに期待を踏まえたプログラムの継続的改善スキームが確立されている

産官学に共通する製品安全人材のコンピテンシー

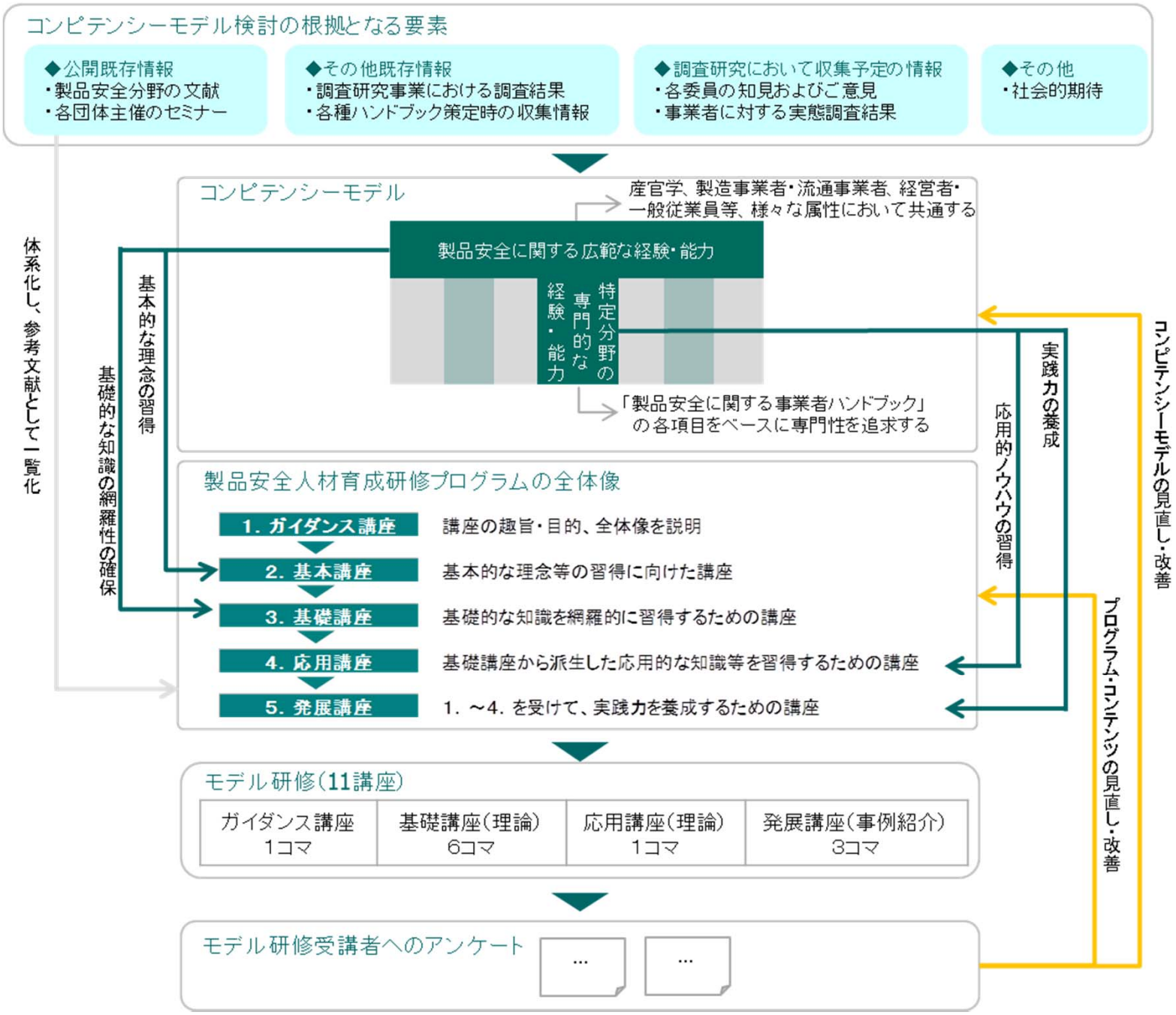
「製品安全に関する広範な経験・能力」
＋
「特定分野の専門的な経験・能力」



＜コンピテンシーモデル＞

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

研修全体像（イメージ）


コンピテンシーモデル検討の根拠となる要素
◆公開既存情報
・製品安全分野の文献
・各団体主催のセミナー
◆その他既存情報
・調査研究事業における調査結果
・各種ハンドブック策定時の収集情報
◆調査研究において収集予定の情報
・各委員の知見およびご意見
・事業者に対する実態調査結果
◆その他
・社会的期待
体系化し、参考文献として一覧化
コンピテンシーモデル
産官学、製造事業者・流通事業者、経営者・一般従業員等、様々な属性において共通する
製品安全に関する広範な経験・能力
特定分野の専門的な経験・能力
「製品安全に関する事業者ハンドブック」の各項目をベースに専門性を追求する
基本的な理念の習得
基礎的な知識の網羅性の確保
応用的ノウハウの習得
実践力の養成
コンピテンシーモデルの見直し・改善
プログラム・コンテンツの見直し・改善
製品安全人材育成研修プログラムの全体像
1. ガイダンス講座
講座の趣旨・目的、全体像を説明
2. 基本講座
基本的な理念等の習得に向けた講座
3. 基礎講座
基礎的な知識を網羅的に習得するための講座
4. 応用講座
基礎講座から派生した応用的な知識等を習得するための講座
5. 発展講座
1. ～4. を受けて、実践力を養成するための講座
モデル研修（11講座）
ガイダンス講座 1コマ
基礎講座（理論） 6コマ
応用講座（理論） 1コマ
発展講座（事例紹介） 3コマ
モデル研修受講者へのアンケート
…
…

3. 経済産業省の取組

研修講座テーマ（イメージ）

- 製品安全入門
- 国内外における製品安全に関する制度と近年の動向
- 安全哲学・安全理念の解説
- 製品安全確保に向けた具体的取組
- 製品安全とリスクアセスメント
- 製品ＰＬ訴訟の要点
- ステークホルダーとの連携・協働
- リコール対応の要諦とISO10393
- 製品不具合発生時の対応
- 判例分析・事故事例分析
- 製品安全と人材育成
- その他
- 流通事業者向け製品安全に関するガイドの解説
- ケーススタディグループディスカッション

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

4. 本研修のプログラム紹介

1日目　2月18日（水）

時間	講座	講師	講座内容	予定項目
13:00 ～ 13:10	ご挨拶	経済産業省 商務流通保安グループ 製品安全課	―	
13:10 ～ 13:40	ガイダンス講座	㈱インターリスク総研 上席コンサルタント 田村 直義　氏	本研修講座の趣旨・目的、全体像を説明します	別紙参照
13:40 ～ 15:10	―基調講演― 製品安全とは （製品安全入門）	明治大学 名誉教授 向殿 政男　氏	「安全とは」「リスクとは」など、製品安全を考える上で全ての関係者が共通認識として有しておいてほしい事項について解説します	別紙参照
	―休憩―			
15:20 ～ 16:20	製品安全に関する 法令の概要と 行政の各種施策	経済産業省 商務流通保安グループ 製品安全課	製品安全に関する規制の体系、製品安全政策と今後の国内外における動向について解説します	別紙参照
	―休憩―			
16:30 ～ 17:30	事業者における 好取組①	㈱ニトリ 専務取締役 品質業務改革室長 杉山　清　氏	製品安全に関する好取組事例を紹介します	別紙参照

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

4. 本研修のプログラム紹介

2日目　2月24日（火）

時間	講座	講師	講座内容	予定項目
13:00 ～ 14:00	製品安全管理態勢の概説	㈱インターリスク総研 上席コンサルタント 田村 直義　氏	「製品安全に関する事業者ハンドブック」及び「製品安全に関する流通事業者向けガイド」の内容を踏まえ、製品安全管理態勢の整備における要点を解説します	別紙参照
	ー休憩ー			
14:10 ～ 15:10	リスクアセスメントの基本思想と概要	製品安全コンサルタント 高杉 和徳　氏	リスクアセスメントの基本的な考え方と各種手法について解説します	別紙参照
	ー休憩ー			
15:20 ～ 16:20	事故事例の紹介と誤使用防止のための留意点	(独)製品評価技術基盤機構 製品安全センター 参事官 長田 敏　氏	NITEでの製品事故調査をもとに動向を紹介するとともに、燃焼器具、電気製品、日用品の事故事例とその原因を紹介。また、製品事故の原因でもっとも多い「誤使用防止」の観点から、事業者に求められる対策のポイントを解説します	別紙参照
	ー休憩ー			
16:30 ～ 18:00	事業者における好取組②	日立アプライアンス㈱ 品質保証センタ センタ長 巻島 文夫　氏	製品安全に関する好取組事例を紹介します	別紙参照

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

4. 本研修のプログラム紹介

3日目　3月3日（火）

時間	講座	講師	講座内容	予定項目
13:00 ～ 14:00	製品事故発生時・ リコール実施時の対 応のポイント	㈱インターリスク総研 上席コンサルタント 田村 直義　氏	製造物責任法やPL判例も踏まえ、製品事故発生時やリコール対応時における取組のポイントについて解説します	別紙参照
	－休憩－			
14:10 ～ 15:10	事業者における 好取組③	㈱バンダイ プロダクト保証部 品質マネジメントチーム 小宮山　真稔　氏	製品安全に関する好取組事例を紹介します	別紙参照
	－休憩－			
15:20 ～ 16:30	－総括講演－ 製品安全を担う 人材として 求められる役割	長岡技術科学大学 システム安全系 教授 三上 喜貴　氏	本講座の総括とともに、事業者において製品安全を担う人材に求められる役割・期待について解説します	別紙参照

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

照会先
株式会社 インターリスク総研
101-0063
東京都千代田区神田淡路町2-105
ワテラスアネックス
上席コンサルタント
田村　直義
TEL: 03-5296-8912　FAX: 03-5296-8941

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

別紙３－２

製品安全に係る人材育成研修　1日目

製品安全政策について

2015年2月18日（水）　15:20～16:20

経済産業省　製品安全課

経済産業省
Ministry of Economy, Trade and Industry

製品事故の未然防止
1．法律による事前規制

１－１　製品安全をめぐる主な動き

昭和３６年　電気用品取締法制定
昭和４３年　液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（液石法）制定
昭和４５年　ガス事業法制定
昭和４８年　消費生活用製品安全法（消安法）制定

平成　６年　７月　製造物責任法（PL法）制定
平成１３年　４月　電気用品安全法（電安法）施行（旧電気用品取締法改正）

平成１７年１１月　旧松下電器産業㈱製温風暖房機に係る緊急命令発動
平成１８年　３月　電安法の経過措置期間終了に伴うPSE騒動の発生
平成１８年　８月　パロマ工業㈱製ガス瞬間湯沸器に係る緊急命令 発動
平成１９年　５月　「重大事故情報報告・公表制度」創設（消安法改正）

平成２１年　４月　「長期使用製品安全点検・表示制度」創設（消安法改正）
平成２１年　９月　消費者庁設置、消費者安全法施行
平成２４年１０月　消費者安全調査委員会（事故調）設置
平成２５年　３月　TDK㈱製加湿器に係る危害防止命令 発動

１－２　経済産業省の製品安全施策の概要

製品事故の未然防止

製造・輸入時

法律による事前規制

●**技術基準適合義務等**
- 規制品目の追加
- 規制品目の技術基準改正

ライター

LEDランプ

乳幼児用ベッド

●**技術基準体系の見直し**
仕様規定から「性能規定」へ

販売時

技術基準違反への対応

●**販売時PSマーク表示義務等**
- 試買テスト（技術基準適合確認）
- 立入検査　等

＜違反対応＞

- ✓ 製品の販売・出荷停止、自主回収
- ✓ 「表示の禁止」「改善命令」
- ✓ 「危険等防止命令」等

経年劣化対策

●**標準使用期間等の表示義務**
- 長期使用製品安全表示制度

●**長期使用製品の点検実施義務等**
- 長期使用製品安全点検制度

規制品目の追加、技術基準改正

被害の拡大防止

使用時

重大製品事故報告・公表

●**重大製品事故の報告義務**
- 重大製品事故情報の公表
- 事故原因の究明調査

＜リコール対応＞

- ✓ リコール（製品回収等）指導
- ✓ リコールフォローアップ
- ✓ 「危害防止命令」

消費者への情報提供

注意喚起
- 製品安全セミナー、イベント等の開催
- リーフレット、チラシ等の配布
- テレビ、ラジオ等での注意喚起　等

再発防止

サプライチェーン全体（製造・輸入・流通・販売事業者等）の自主的取組を促進

●**リスクアセスメントの促進**

●**サイト運営事業者の違反対応協力**

●**流通事業者のリコール協力の促進**
●**製品安全対策優良企業表彰**

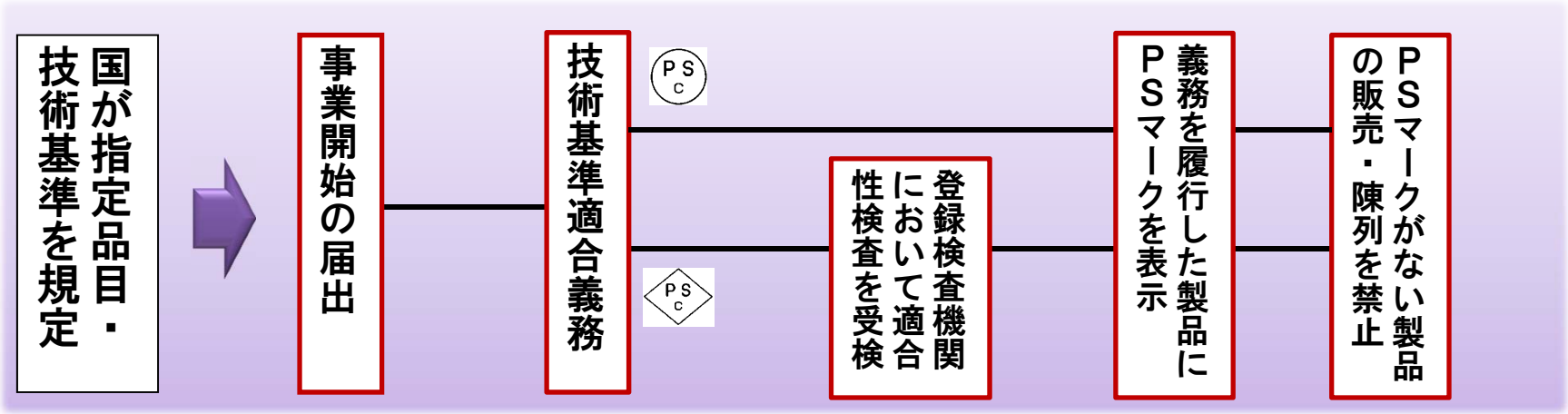
１－３　製品安全4法の事前規制

○ 製品安全4法では、危害発生のおそれがある製品を指定し、製造・輸入事業者に対して国が定めた技術基準の遵守を義務付け。

○ 製造・輸入事業者は、技術基準適合義務（自主検査）を履行し、技術基準を満たした製品にPSマークを表示（○PSマーク）。

○ 危害発生のおそれが高い特別特定製品等（◇PSマーク）については、自主検査に加え、国に登録した検査機関の適合性検査を受検。

消費生活用製品安全法（10品目）	PS C / PS C	ライター、レーザーポインタ、乳幼児ベッド、石油ストーブ 等
電気用品安全法（457品目）	PS E / PS E	LEDランプ、延長コード、エアコン、冷蔵庫、電子レンジ 等
ガス事業法（8品目）	PS TG / PS TG	ガス瞬間湯沸器、ガスこんろ、ガスふろがま 等
液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（16品目）	PS LPG / PS LPG	



１－４　製品安全4法の指定品目とPSマーク

○販売事業者等はＰＳマーク表示がない製品を販売・陳列してはならない。

＜指定品目数＞

●消安法（10品目）

PS C　4品目　　PS C　6品目

●電安法（457品目）

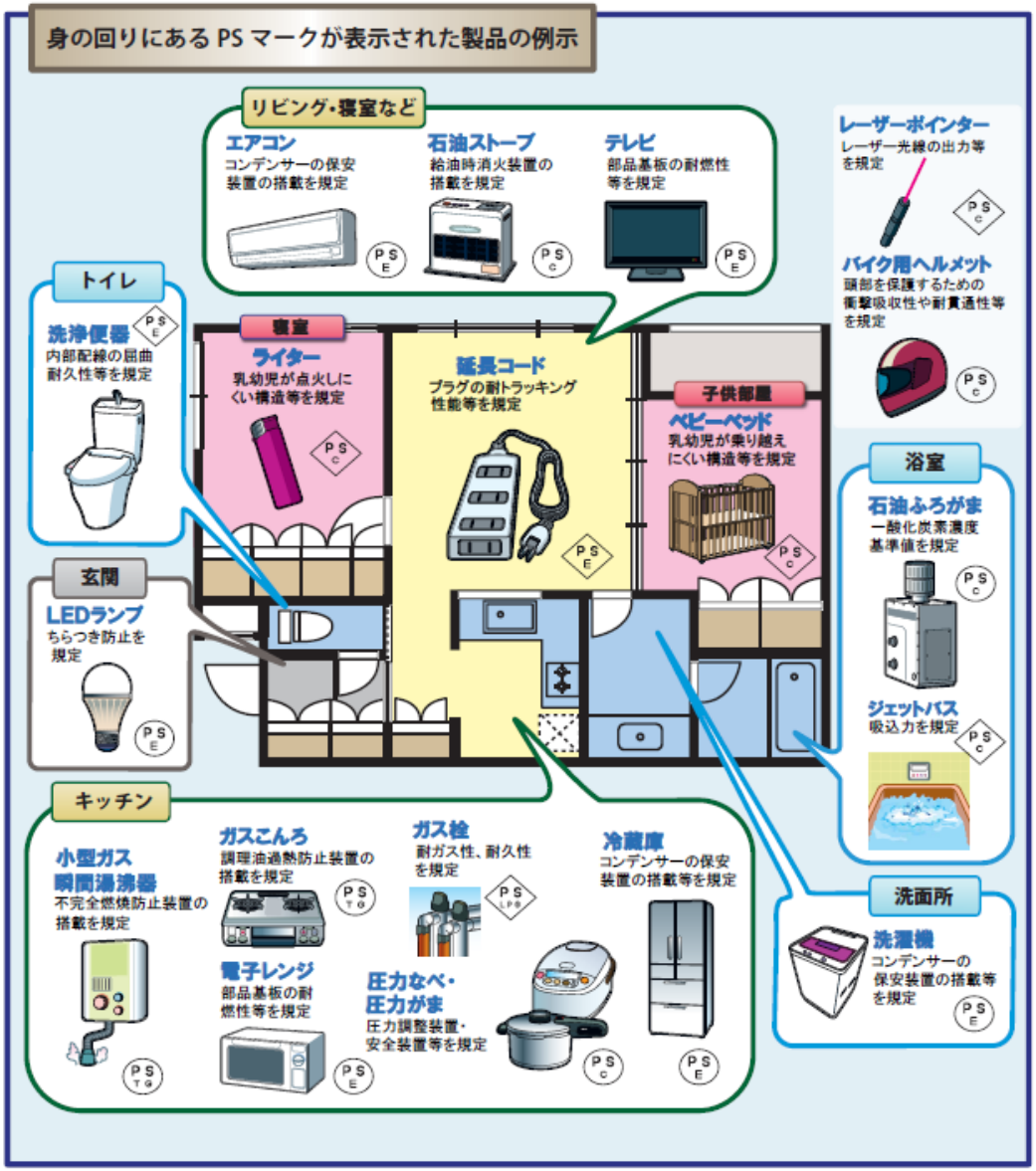
PS E　116品目　　PS E　341品目

●ガス事業法（8品目）

PS TG　4品目　　PS TG　4品目

●液石法（16品目）

PS LPG　7品目　　PS LPG　9品目



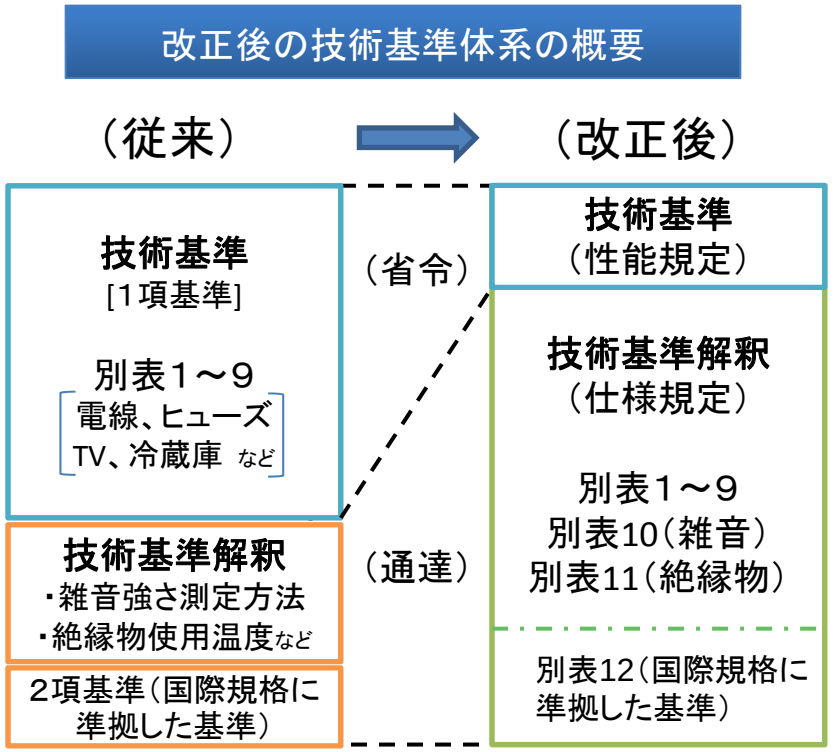
１－５　技術基準の動向（電安法の性能規定化）

○ 技術の進歩や新製品の開発に柔軟に対応できるようにするため、品目毎に技術基準を詳細に定める現行の仕様規定を改め、電気用品の安全に必要な性能を定めた「性能規定」とする改正を実施。（平成26年1月1日施行）

（1）改正省令では、従来の技術基準が求める安全性能を整理し、安全保安上不可欠な性能に限定するものとした。

（2）本改正により、事業者は、所定の安全性能を満たせば足りることになるため設計の自由度が大きくなり、迅速かつ的確な商品開発が可能となる。

（3）一方で、新製品の開発にあたっては十分なリスクアセスメントを実施することや、既存製品であっても事故等の問題が起きた場合の再発防止策を安全原則に基づき検討するなど、自己責任の重要性がますます高まることとなる。



○ 従来の仕様規定は解釈通達に移行され、整合規格が十分整備されるまでの間、技術的要件を満たす具体的な例として示されるため、今回の改正の前後において、技術基準体系として要求事項に大きな変更はない。

１－６　JIS等公的規格の活用と整合規格の整備（電安法）

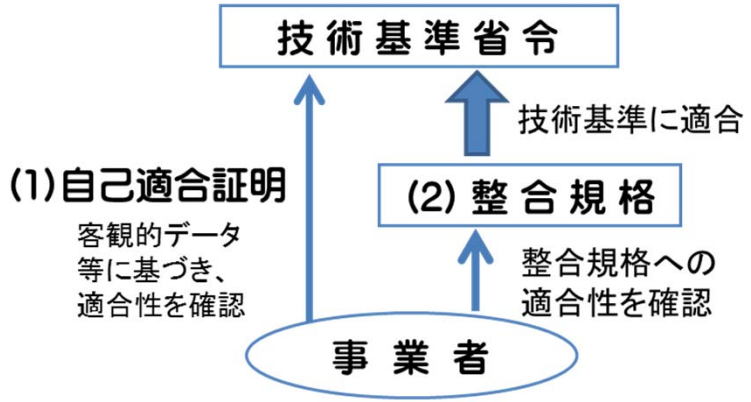
○ 性能規定化された技術基準体系においては、事業者における技術基準適合確認の便を図るため、JIS等公的規格を積極的に取込み、性能規定の要求事項を具体化した「整合規格」として整備を進める。

（1）IEC等の国際規格を日本国内で採用するには、言語の違いに加え、電圧・使用実態の国内外での差違を反映させる必要があることから、多くの場合、一旦、JIS等公的規格に取込んでいる。

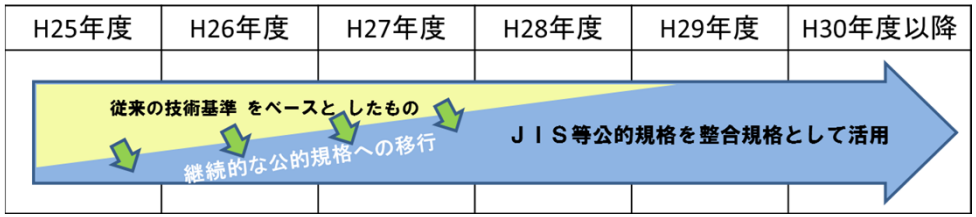
（2）こうした国際規格を反映させたJIS等公的規格を、整合規格として積極的に採用していくという、一種の技術基準の「オープン化」により、今後、迅速に最新の国際的な技術動向を電安法に反映させていくことが可能となる。

（3）また、最新の技術や製品を反映させたJIS等公的規格を整合規格として整備することによって、我が国発の国際規格を提案するための足がかりとしての役割も期待できる。

技術基準適合のための2つのルート



整合規格の整備スケジュール



経済産業省
Ministry of Economy, Trade and Industry

製品事故の未然防止
2. 技術基準違反への対応

2－1　法令への遵守状況の確認

○ 経済産業省では、市販されている製品を買い上げ、法律に定める技術基準等の遵守状況を確認する試買テストを実施。試買テストの結果、技術基準不適合とされた製品は、事業者に対して違反対応を実施し改善を指導。

○ 違反対応にあたっては、必要に応じて、事業者に報告徴収、立入検査を実施。

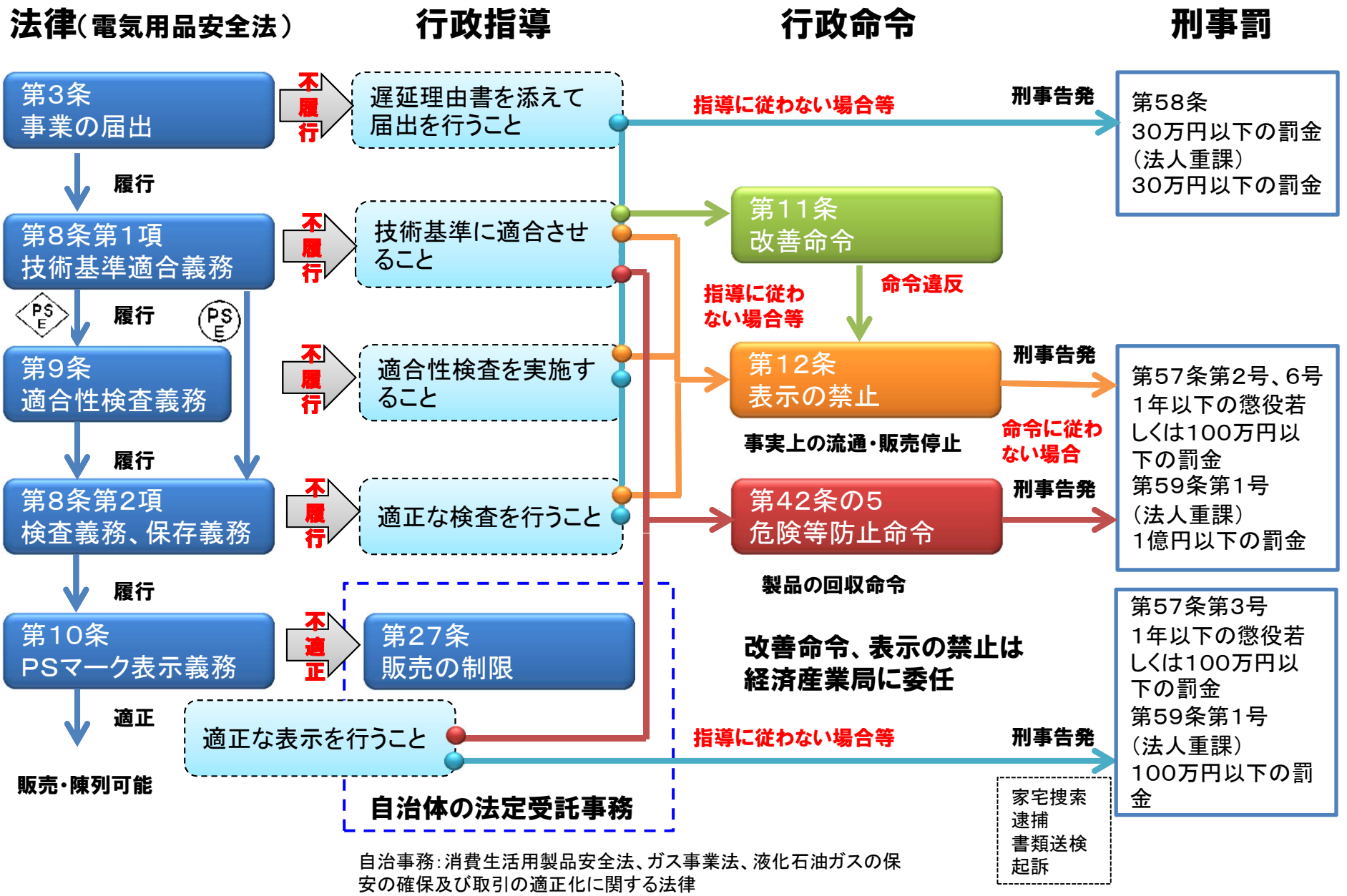
試買テストの結果（平成25年度試買）

基準に適合しないことが確認された内容の内訳

	代表的な用品	機種数	技術基準	PSマーク表示
電気用品安全法	電気冷蔵庫、電気掃除機、エル・イー・ディー・ランプ、電気ホットプレート、コンセント付家具、電気ストーブ、電気除湿機　等	334機種	95機種	12機種
消費生活用製品安全法	携帯用レーザー応用装置、ライター、乗車用ヘルメット　等	50機種	22機種	10機種
ガス事業法	半密閉燃焼式ガス瞬間湯沸器、ガスふろバーナー	3機種	3機種	0機種
液石法	ふろがま、ガス漏れ警報器　等	35機種	0機種	0機種

違反品

2－2　違反対応の根拠条文（電気用品安全法の場合）



自治事務：消費生活用製品安全法、ガス事業法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律

２－３　行政命令

改善命令

○　製造・輸入事業者が、技術基準適合義務に違反している場合は、製造方法、輸入方法、検査方法、その他業務の方法の改善に関し、必要な措置をとることを命じることができる。

○　改善命令に違反した場合は、「表示の禁止」の発動要件となる。

表示の禁止

○　製造・輸入事業者が、①製造・輸入した製品が技術基準に適合していない場合、②自主検査又は適合性検査義務に違反した場合、③改善命令に違反した場合であって、危害の拡大を防止するため、特に必要があると認めるときは、１年以内の期間を定めて、当該製品にPSマークの表示を付すことを禁止することができる。

○　表示の禁止は、事実上、当該製品の出荷・販売停止処分となる。

危害防止命令

○　製造・輸入事業者、販売事業者が、①無表示で指定品目を販売・陳列した場合、②技術基準に適合していない不適合品を製造・輸入・販売した場合であって、危害の拡大を防止するため、特に必要があると認められるときは、製品の回収等を命じることができる。

（参考） 危害防止命令の発動事例

○ 消費生活用製品の欠陥により、重大製品事故が生じた場合その他一般消費者の生命又は身体について重大な危害が発生し、又は発生する緊迫した危険がある場合において、当該被害の発生及び拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、当該消費生活用製品の回収を図ることなどの必要な措置をとるよう、経済産業省は製造・輸入事業者に命じることができる。

（１）松下電器産業製石油温風暖房機による一酸化炭素中毒死亡事故

昭和60年から平成4年に製造した松下電器産業（株）製の石油温風暖房機による一酸化炭素中毒事故が、平成17年1月から4月に3件発生して1名が死亡。同社はリコールを実施したが、同年11月に新たに1件の事故が発生し1名が死亡。

・平成17年11月、松下電器産業に対して、消安法に基づく緊急命令を発動。

（２）パロマ工業製ガス瞬間湯沸器による一酸化炭素中毒死亡事故

昭和55年から平成元年に製造されたパロマ工業製の半密閉式ガス瞬間湯沸器による一酸化炭素中毒事故が、昭和60年から平成17年に28件発生し21名が死亡。安全装置が不正改造されたことにより不完全燃焼が起こったことが原因。

・平成18年8月、パロマ工業に対して、消安法に基づく緊急命令を発動。

・平成20年6月、パロマ工業に対して、消安法に基づく危害防止命令を発動して再点検を命令。

（３）ＴＤＫ製加湿器による火災事故

平成10年から平成11年に製造されたTDK（株）製の加湿器による発煙・発火事故が発生し、同社は平成11年からリコールを実施。発煙・発火による非重大製品事故が46件発生していたが、平成25年2月に火災事故が発生して5名が死亡。

・平成25年3月、TDK(株)に対し、消安法に基づく危害防止命令を発出

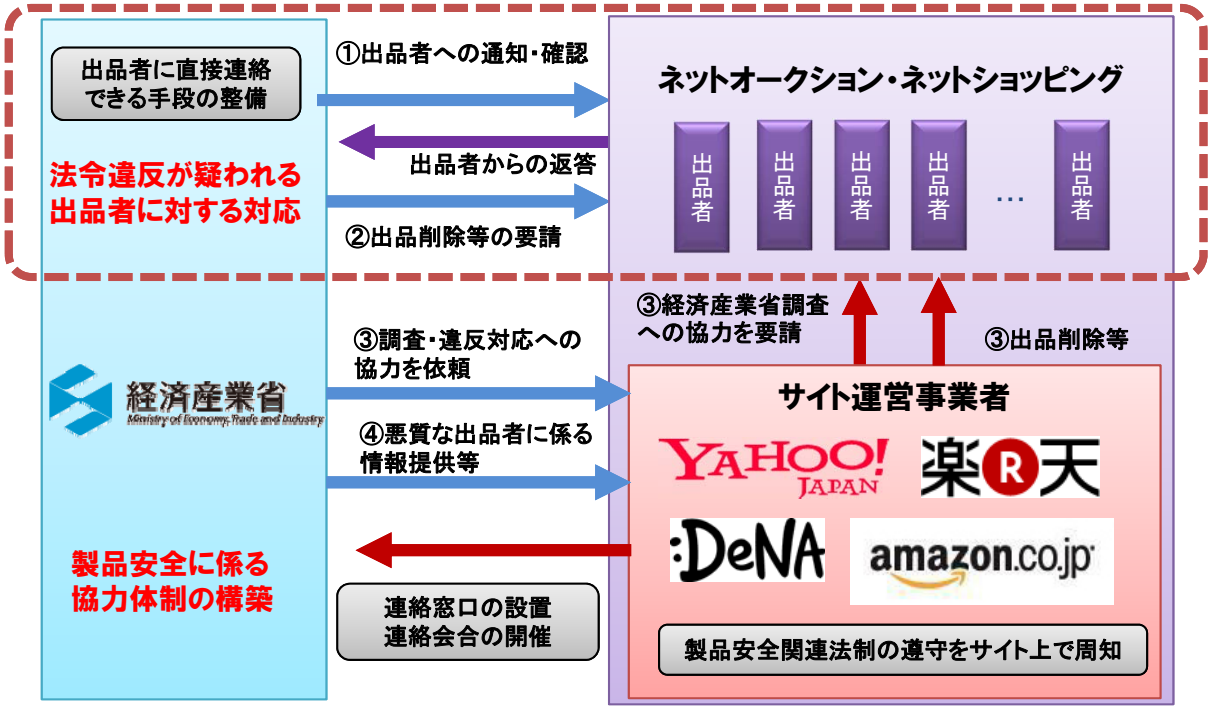
２－４　インターネットサイト運営事業者との協力体制構築

○ 近年、インターネットオークションやショッピングの拡大とともに、ネット上に技術基準を満たしていない製品が増加している状況を踏まえ、平成24年6月に**サイト運営事業者（ヤフー、楽天、DeNA）と協力体制を構築し、効果的、効率的な違反対応を実施。**

○ 平成25年8月には、アマゾンとも協力体制を構築して違反対応を実施。

オークション・ショッピングサイト運営事業者との協力体制の構築

経済産業省と、オークション・ショッピングサイト等運営事業者の協力内容
- ○製品安全関連法制の遵守をサイト事業者のサイト上で周知
- ○連絡窓口の設置及び連絡会合の開催
- ○経済産業省が行う出品者に対する調査・違反対応への協力



サイト運営者の違反対応への協力事例

① ネットオークションで、技術基準違反が疑われる製品が出品されているという情報を入手。

② 経済産業省から出品者（氏名・住所不明）に対し、サイトの質問欄から連絡。

③ 出品者から返答なし（経済産業省の警告を無視し製品を出品し続けている）。

④ **サイト運営事業者に協力を依頼し、出品者に対して、経済産業省の調査に協力するよう要請してもらう。**

⑤ 出品者から経済産業省に連絡があり、氏名・住所等が明らかになる。

⑥ 管轄の局が違反対応を実施。

経済産業省の警告を無視して、違反品を出品し続けている者に対しては、サイト運営事業者が出品の削除、出品停止の措置を実施。

経済産業省
Ministry of Economy, Trade and Industry

製品事故の未然防止
3. 経年劣化対策

３－１　経年劣化対策（長期使用製品安全点検制度）

○製造・輸入事業者の義務

・特定保守製品に「設計上の標準使用期間（安全に使用できる期間）」を設定
・登録された所有者情報の管理
・点検時期の到来を所有者に通知
・所有者の依頼に応じて製品を点検　等

○販売事業者等の義務

特定保守製品を購入者（所有者）に引き渡す際に、製品に同梱されている所有者票の記載内容を説明。

所有者の承諾があれば、
販売者が所有者票を代行記入し
投函することが可能。

特定保守製品【9品目】

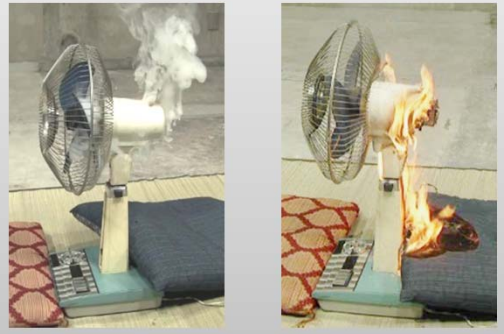
平成21年4月以降に販売した製品が対象

３－２　経年劣化対策（長期使用製品安全表示制度）

○ 製造・輸入事業者に対して、経年劣化の事故が多い扇風機、エアコン、洗濯機などの製品に、「製造年」、「設計上の標準使用期間」等を表示することを義務付けて、消費者に注意を喚起。

○ 販売事業者に義務はないが、表示の有無等を確認することが求められる。

古い扇風機による事故



40年以上の使用によってコンデンサーの絶縁性能が低下し内部がショートして出火。

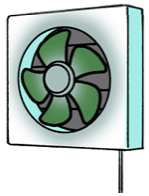
表示サンプル

【製造年】20XX 年
【設計上の標準使用期間】△△年
設計上の標準使用期間を超えて使用されますと、経年劣化による発火・けが等の事故に至るおそれがあります。

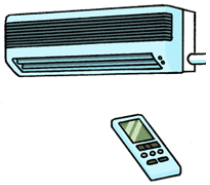
対象製品 【6品目】 経年劣化の事故が多い製品

平成21年4月以降に販売した製品が対象

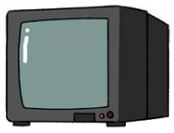
扇風機



換気扇

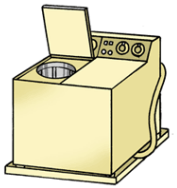


エアコン



ブラウン管テレビ

全自動洗濯機



２槽式洗濯機

経済産業省
Ministry of Economy, Trade and Industry

4. 自主的取り組みの促進

４－１　製品の安全を確保する自主的取組の促進

○ 近年、市場のグローバル化がますます進展し、あらゆる製品が国境を越えて世界中に流通。日本にも中国製をはじめ海外製品の輸入が増加。

○ また、製品の流通・販売形態も多様化し、インターネットで世界中から商品を購入できる時代。

○ 経済環境が刻々と変化する中で、守るべき最低限のルールを定めた法律の規制だけでは、製品の安全レベルを高めることは困難。

○ 製造・輸入事業者に加えて、流通、卸、販売、設置といったサプライチェーンを構成する事業者全体で製品安全に取り組むことが不可欠であり、事業者の自主的取組が求められている。

製品安全4法制定時（昭和30～40年代）

国内製造事業者が法に基づく義務を履行

現在

サプライチェーンを構成する事業者全体で製品の安全を確保

４－２　製造･輸入事業者の自主的取り組みの促進

○ 事業者が行う製品安全の自主的な取り組みをサポートするため、消費生活用製品を取り扱う製造･輸入事業者、流通事業者向けに、製品安全に関する様々なハンドブック等を作成し周知。

リコールハンドブック

- リコールに対して事業者が日頃から取り組んでおくべき対策や、製品事故等が確認された際の迅速、的確な対応など、基本的な考え方や手順を解説。（平成19年発行、平成22年改訂）

リスクアセスメント・ハンドブック

- 基礎知識編では、安全な製品を供給するため、事前に製品安全に関するリスクの把握と評価を行うリスクアセスメントの手法と考え方を紹介。（平成22年発行）
- 実務編では、リスクアセスメントの本格的な導入のステップや具体的手法について、事例を紹介しながら解説。（平成23年発行）

製品安全に関する事業者ハンドブック

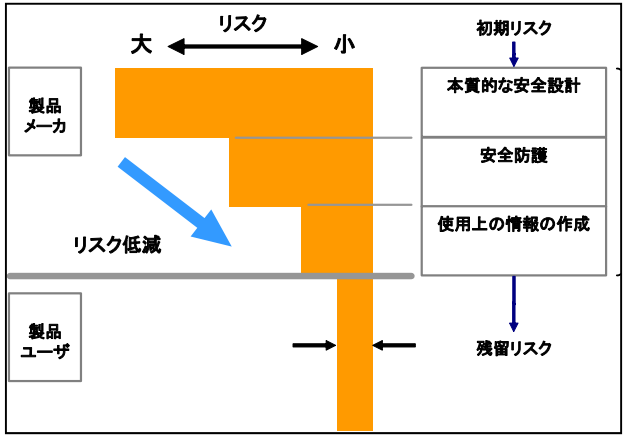
- すべての事業者を対象に、製品安全に関する自主的な取組を促進するため、取り組むべき推奨事項とその解説。好取組事例や法令、国際規格などの最新情報も紹介。（平成24年発行）

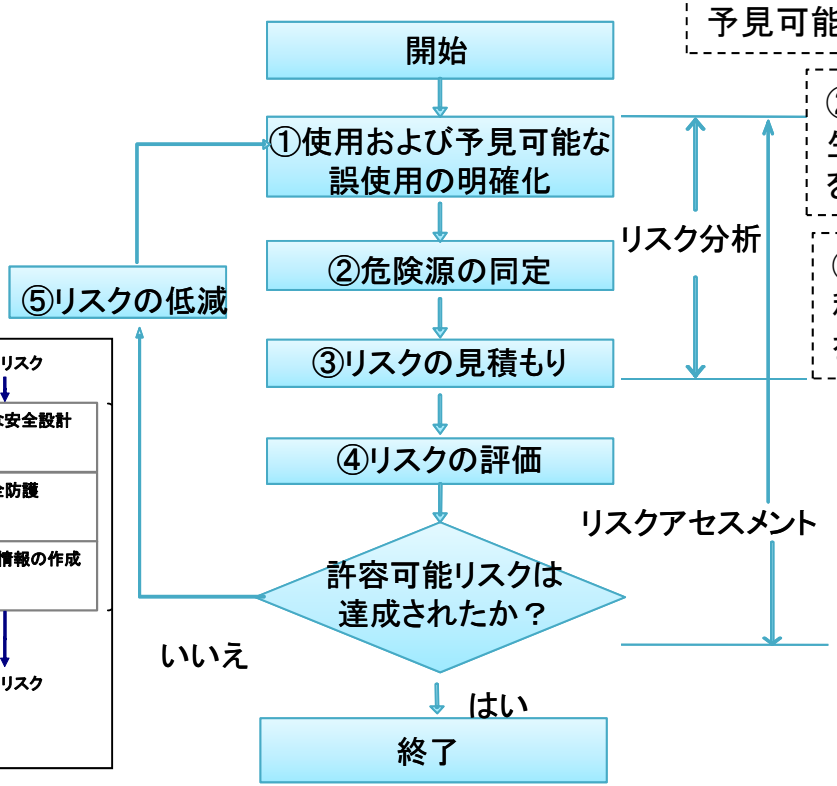
（参考）リスクアセスメントの概要

○ リスクアセスメントとは、製品を企画・設計する段階で、製品の使用状況を想定して発生が予想される危険源や危険な状態を特定・評価し、その対策を事前に設計に盛り込むことで、製品の安全性を高めるもの。

①対象使用者や触れることが予見されるものを特定し、意図される仕様を特定して、予見可能な誤使用を見積もる。

⑤許容可能なレベルまでリスクを低減する。
スリーステップメソッド
1　本質安全設計
2　安全防護
3　安全上の情報





②製品使用の全段階・全条件で発生するハザード（危険源・危険状態）を特定する

③ハザードが引き起こすリスクを見積もり、④リスクが許容可能であるかを判断する。

リスク見積・評価手法の例（リスクマトリックス法）

発生頻度		無傷	軽微	中程度	重大	致命的
		なし	軽傷	通院加療	重傷	死亡
高	頻発する	C	B3	A1	A2	A3
	しばしば発生する	C	B2	B3	A1	A2
	時々発生する	C	B1	B2	B3	A1
	起こりそうにない	C	C	B1	B2	B3
	まず起こり得ない	C	C	C	B1	B2
低	考えられない	C	C	C	C	C

軽 ←　危害の程度　→ 重

４－３　流通事業者向けガイドの策定・公表

○ リコール協力を含む流通事業者の自主的取組を促すため、製品安全における原則と指針を示したガイドを策定し公表（平成25年7月）。

○ 流通事業者向けセミナーを開催する等、ガイドの周知を図るとともに、各業界団体が作成する個別指針（業界指針、ガイドライン等）の作成を支援。

○ 平成26年度、バイヤーがより安全な製品を調達する際のチェックリストを作成予定。

【安全原則】
全ての流通事業者が取り組むべき製品安全の基本方針を記載

●基本方針
流通事業者の社会的責任
●行動原則
1. 経営者の責務
2. 方針・目標・計画の策定
3. 組織体制の整備
4. 業務フローにおける取組
5. 自己評価・監査・是正

ガイドの体系

【共通指針】
業務フローのプロセスごとに製品安全の具体的な取組を記載

1. 供給者の選定
2. 製品の企画・設計・生産
3. 製品仕入
4. 製品の物流
5. 製品販売
6. アフターサービス
7. 製品事故・製品不具合発生時
8. ステークホルダーとの連携・協働
9. 経営資源の運用管理

【個別指針】 流通事業者の特色（販売形態、取扱製品、事業規模等）を踏まえ、各業界等が自主的に作成する製品安全に関する業界指針やガイドライン等

個別指針を作成した業界団体

中小家電　ＤＩＹ　通信販売

４－４　製品安全対策優良企業表彰制度

○ 経済産業省では、製品安全に積極的に取り組んでいる企業を毎年表彰。
○ 表彰を通じて、企業の製品安全に対する意識の向上を図り、持続的に製品安全が確保される安全・安心な社会の構築を目指す。

経済産業大臣賞

■大企業　製造・輸入事業者部門

YKK AP株式会社
所在地：東京都千代田区
事業内容：住宅建材、ビル建材、その他アルミ形材等の設計、製造、施工および販売

■中小企業　製造・輸入事業者部門

アキュフェーズ株式会社
所在地：神奈川県横浜市
事業内容：高級民生用音響機器、業務用音響機器の開発・製造・販売

■中小企業　小売販売事業者部門

株式会社ダイワ
所在地：大阪府堺市
事業内容：各地域のJA(農協)を通じた通信販売

商務流通保安審議官賞

■大企業　製造・輸入事業者部門

株式会社ニトリホールディングス
所在地：東京都北区(本部)
事業内容：家具・インテリア用品の企画、開発、製造(海外及び国内)、販売チェーン、トータルコーディネート販売

■中小企業　製造・輸入事業者部門

気高電機株式会社
所在地：鳥取県鳥取市
事業内容：家庭用電気製品の設計、製造

■中小企業　小売販売事業者部門

株式会社カイノ電器
所在地：山形県鶴岡市
事業内容：家庭用電化製品、住宅設備の販売、設置、サービス全般

優良賞

■大企業　製造・輸入事業者部門

株式会社バンダイナムコゲームス
所在地：東京都品川区
事業内容：家庭用ゲームソフト・業務用ゲーム機などの開発、製造、販売

ヤマト インターナショナル株式会社
所在地：大阪府大阪市
事業内容：メンズカジュアルウェアを中心としたアパレル製品の企画・製造・卸・販売

株式会社LIXIL
所在地：東京都千代田区
事業内容：建材・設備機器の製造・販売およびその関連サービス

製品安全対策優良企業ロゴマーク 2014

■大企業　小売販売事業者部門

ジュピターショップチャンネル株式会社
所在地：東京都中央区
事業内容：CATV放送、衛星放送、インターネット、カタログ等の媒体を通した通信販売

株式会社ベルーナ
所在地：埼玉県上尾市
事業内容：カタログ、インターネット等の媒体を通した通信販売

■中小企業　製造・輸入事業者部門

株式会社エンジニア
所在地：大阪府大阪市
事業内容：作業用工具の開発、製造

フジイコーポレーション株式会社
所在地：新潟県燕市
事業内容：[illegible]、産業用機等の設計製造販売、[illegible]、安全部品の製造販売

特別賞

▶製品の安全確保あるいはその支援に積極的に取り組んでいる団体または企業を「特別賞」として表彰しています。

カイハラ産業株式会社
所在地：広島県福山市
事業内容：デニム素材の一貫生産（紡績、染色、織布、整理加工）

地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター
所在地：東京都江東区
事業内容：中小企業技術支援のための依頼試験、研究開発、技術相談等

ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社
所在地：東京都江東区
事業内容：リコール及び製品回収に関するプランニング、開発、設置、運用管理、[illegible]等の修理、保守部品供給

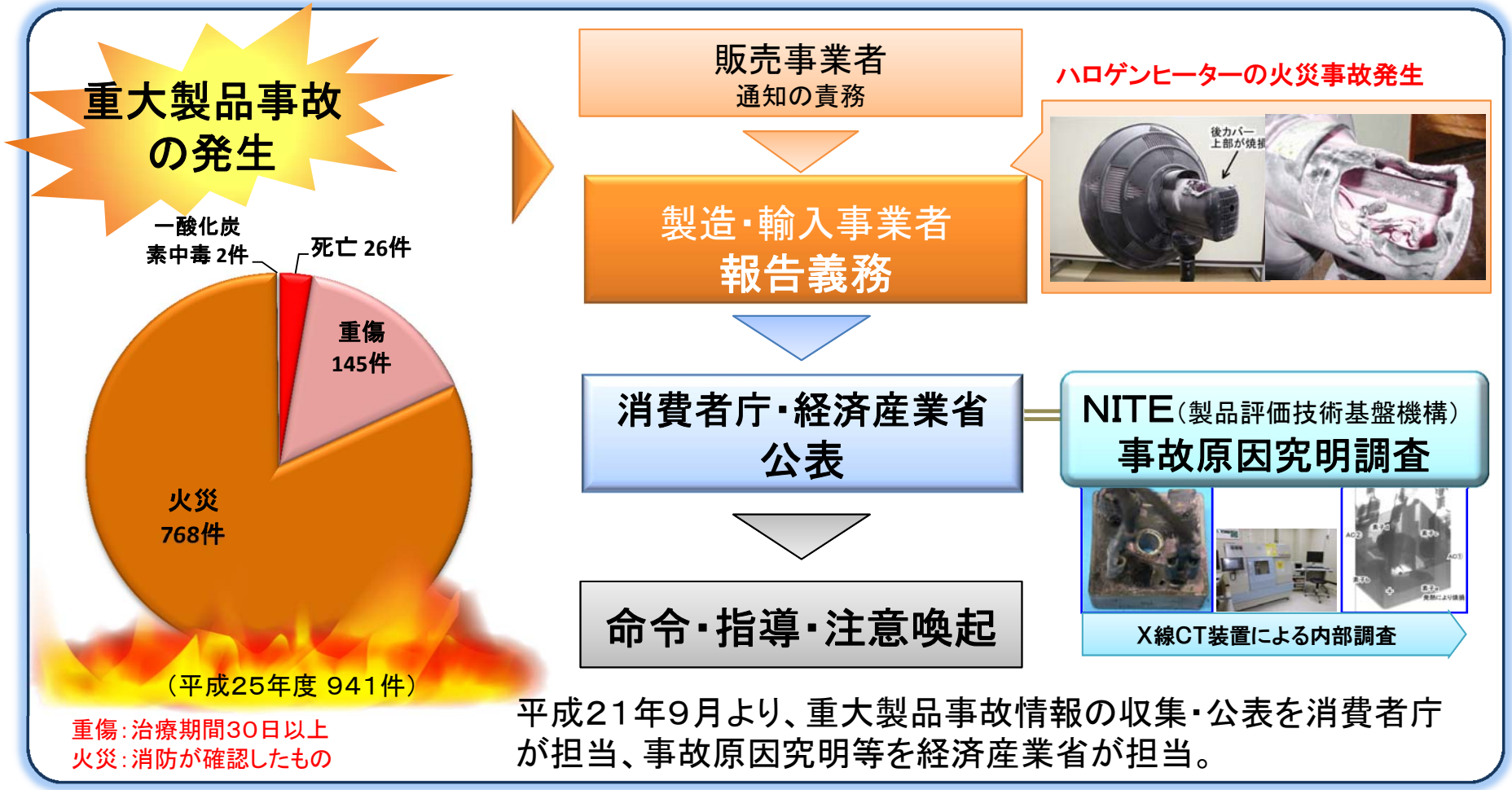
株式会社UL Japan
所在地：三重県伊賀市
事業内容：[illegible]、各国の[illegible]並びに販売取得支援、アドバイザリーサービス/セミナーの提供

経済産業省
Ministry of Economy, Trade and Industry

事故被害の拡大防止
5. 製品事故情報の収集

５－１　重大製品事故情報の国への報告義務

○製造・輸入事業者が、重大製品事故の発生を知ったときは、10日以内に消費者庁に報告することを義務付け。また、販売事業者等が、重大製品事故の発生を知ったときは、製造・輸入事業者に通知する責務がある。



※食品、医薬品、化粧品、船舶、自動車等を除く

５－２　重大製品事故の受付件数（平成２５年度）

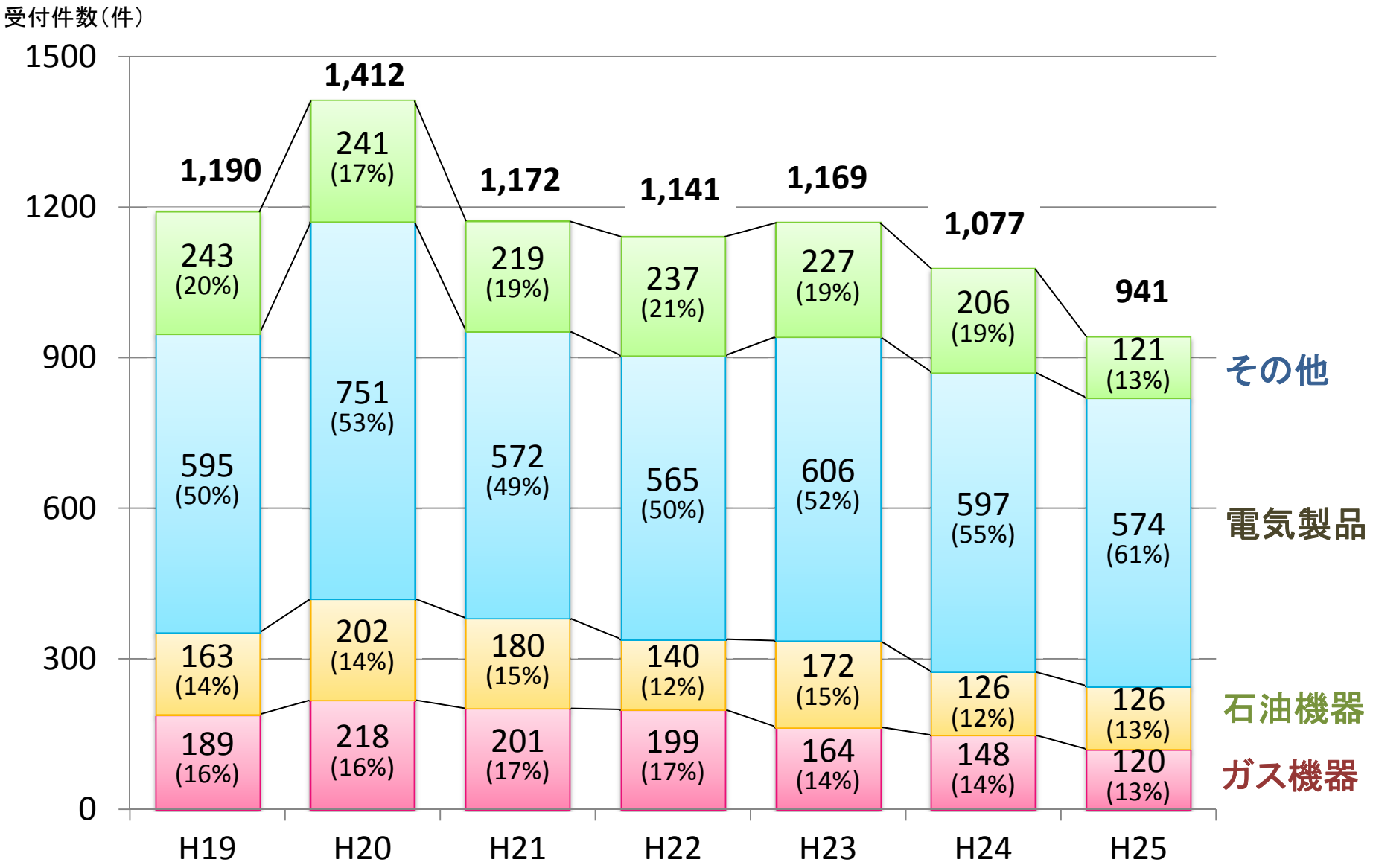
○ 平成25年度における重大製品事故の受付件数は、合計941件。火災事故が768件と全体の8割を占め、死亡事故は26件。

平成２５年度　重大製品事故の受付件数

	死亡	（うち火災による死亡）	重傷	（うち火災による重傷）	火災	ＣＯ中毒	後遺障害	計
ガス機器	5	(4)	7	(4)	106	2	0	120
石油機器	7	(7)	4	(4)	115	0	0	126
電気製品	9	(9)	25	(3)	540	0	0	574
その他	5	(0)	109	(0)	7	0	0	121
合　計	26	(20)	145	(11)	768	2	0	941

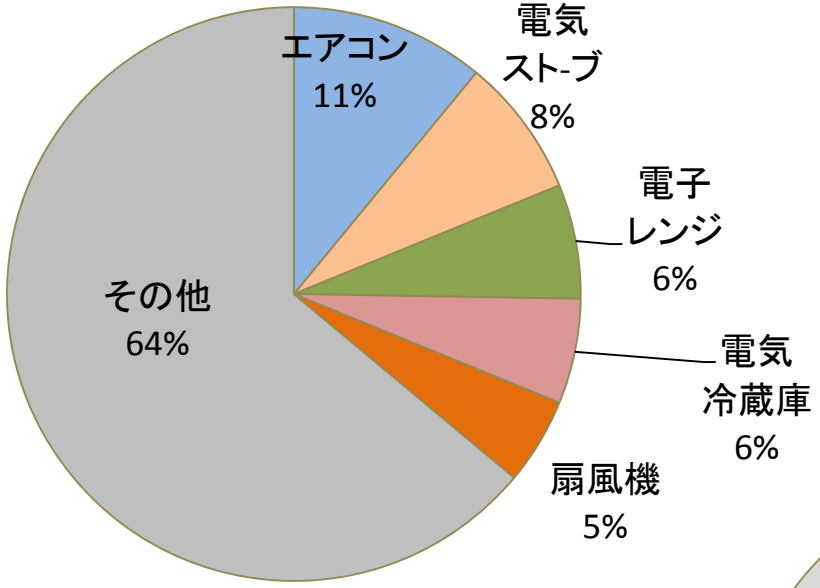
注：被害件数の合計を受付件数の合計数に一致させている。このため、
・「火災」の件数からは、「火災」かつ「死亡」（20件）、「火災」かつ「重傷」（11件）の数字を差し引いている。火災事故報告された受付件数では799件。
・「一酸化炭素中毒」の件数からは、「一酸化炭素中毒」かつ「死亡」、「一酸化炭素中毒」かつ「重傷」の数字を差し引いている。
・「死亡」かつ「重傷」の事故は、「死亡」のみを計上している。

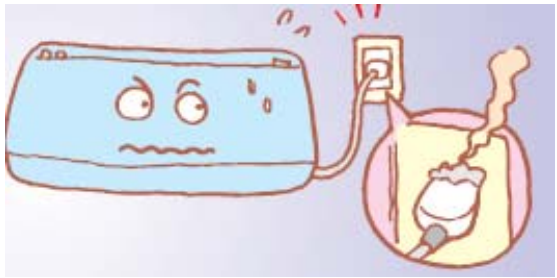
５－３　重大製品事故の受付件数の推移



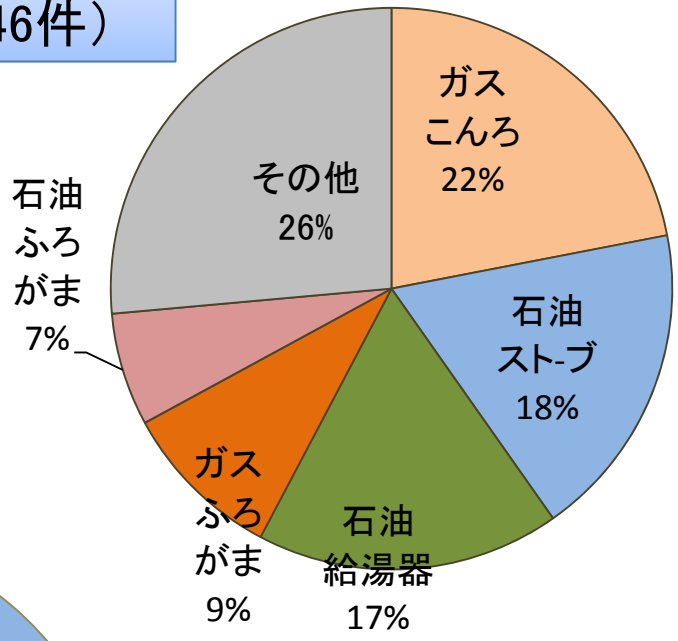
５－４　重大製品事故の製品別の受付件数（平成２５年度）

電気製品（574件）

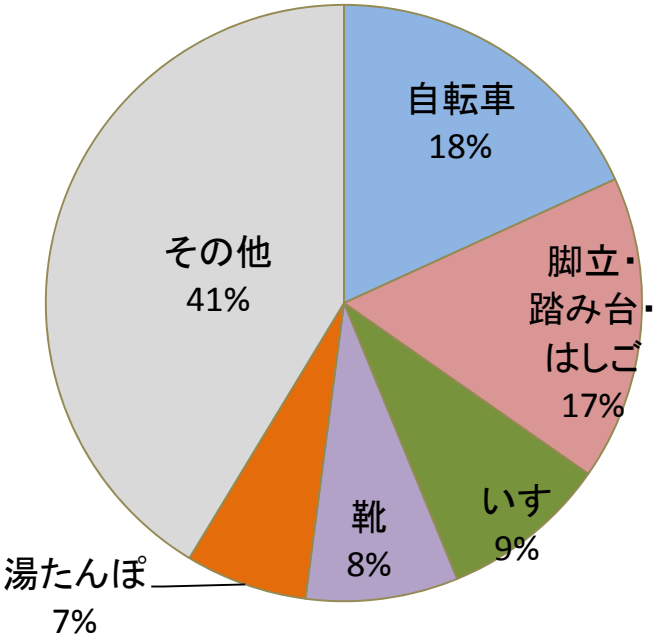




燃焼器具（246件）



その他製品（121件）



５－５　重大製品事故の製品別の受付件数の推移

電気製品

	21年度		22年度		23年度		24年度		25年度	
	品目名	件数	品目名	件数	品目名	件数	品目名	件数	品目名	件数
1	エアコン	61	エアコン	82	エアコン	61	エアコン	61	エアコン	63
2	電気ストーブ	49	電気ストーブ	43	電気ストーブ	52	電気ストーブ	45	電気ストーブ	45
3	電気冷蔵庫	31	電子レンジ	35	照明器具	43	電気冷蔵庫	30	電子レンジ	37
4	テレビ(ブラウン管型)	29	電気冷蔵庫	31	電気冷蔵庫	33	電子レンジ	28	電気冷蔵庫	34
5	照明器具	27	照明器具	23	電子レンジ	25	電気洗濯機	23	扇風機	28
5										

燃焼器具

	21年度		22年度		23年度		24年度		25年度	
	品目名	件数	品目名	件数	品目名	件数	品目名	件数	品目	件数
1	ガスこんろ	87	ガスこんろ	98	ガスこんろ	70	石油ストーブ	57	ガスこんろ	54
2	石油ストーブ	56	石油給湯機	48	石油ストーブ	69	ガスこんろ	52	石油ストーブ	45
3	石油給湯機	52	石油ストーブ	48	石油給湯機	45	石油給湯機	36	石油給湯器	43
4	石油ファンヒーター	33	ガス湯沸器	31	石油ふろがま	26	ガスふろがま	30	ガスふろがま	23
5	石油ふろがま	29	ガスふろがま	23	石油ファンヒーター	25	石油ファンヒーター	19	石油ふろがま	16
5										

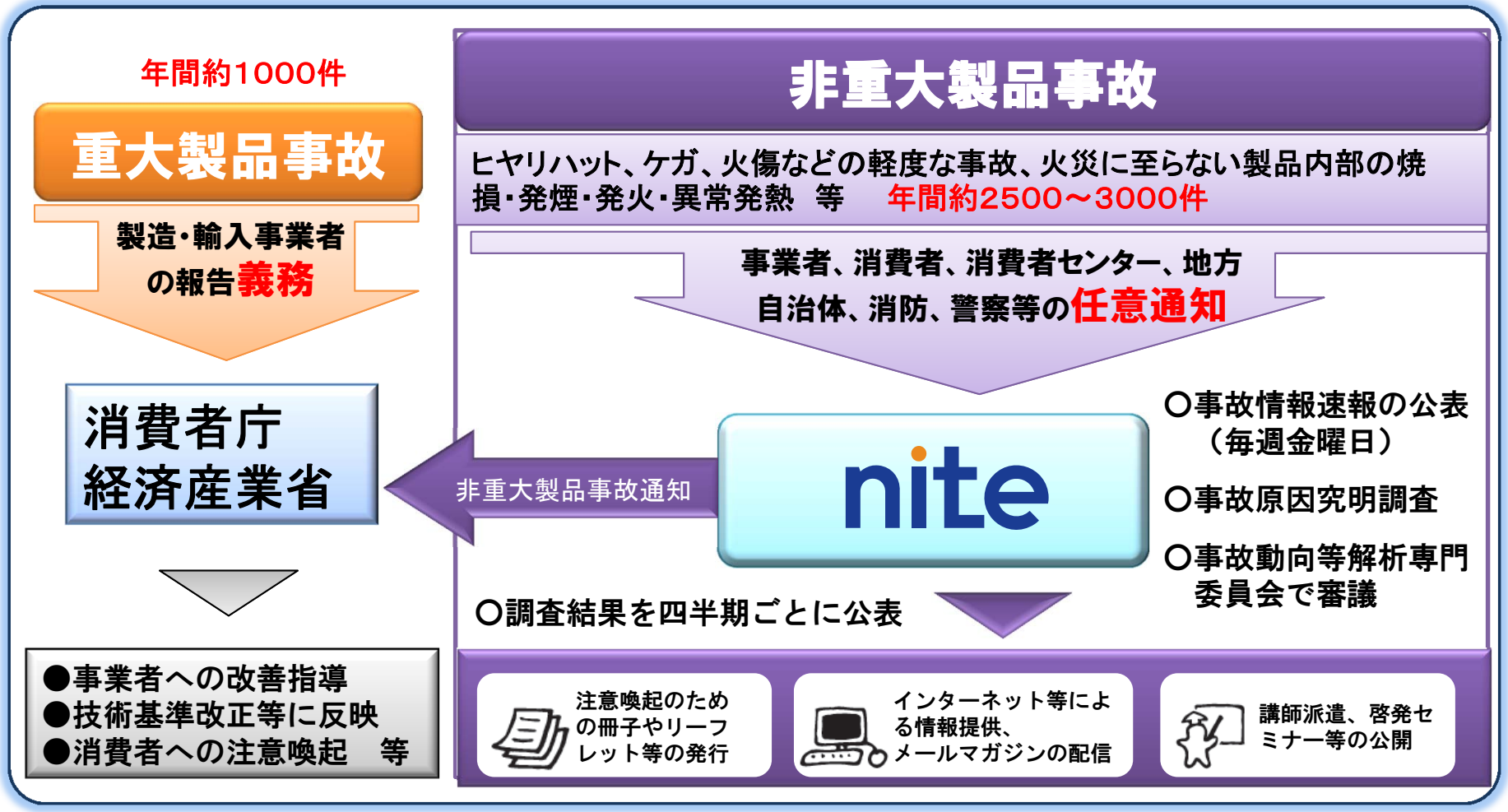
その他製品

	21年度		22年度		23年度		24年度		25年度	
	品目名	件数	品目名	件数	品目名	件数	品目名	件数	品目名	件数
1	自転車	36	自転車	32	自転車	32	自転車	24	自転車	22
2	電動車いす	18	脚立等	19	脚立等	22	脚立等	22	脚立等	20
3	いす	16	いす	16	靴	13	靴	18	いす	11
4	脚立等	14	靴	14	いす	13	いす	17	靴	10
5	電動アシスト自転車	9	自転車用幼児座席	13	介護ベッド用手すり	11	電動車いす	14	湯たんぽ	8
5	ライター	9					湯たんぽ	14		

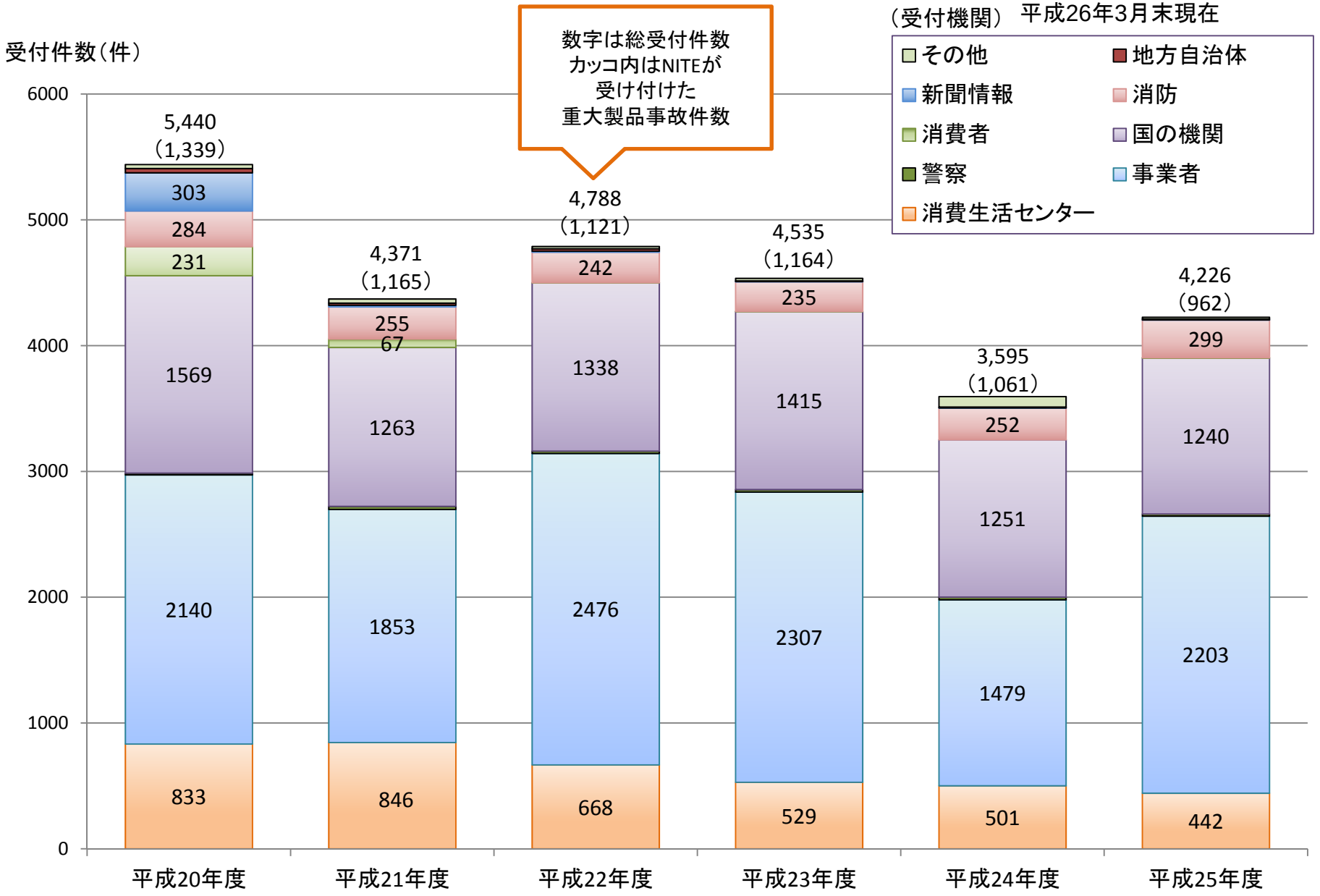
5―6　非重大製品事故情報のNITEへの通知

○ 事業者等が、ヒヤリハットやケガ、火傷などの軽微な事故等の情報を知ったときは、NITE（製品評価技術基盤機構）への通知を求めている。

○ NITEは、事故原因の究明調査を実施し、調査結果を定期的に公表。



５－７　非重大製品事故を含めた受付総数の推移



経済産業省
Ministry of Economy, Trade and Industry

事故被害の拡大防止
6. リコール対応

６－１　消費生活用製品におけるリコールの実施

○ 製造・輸入事業者は、製品事故の発生又は事故の兆候を発見した段階で、自主リコールを実施。平成25年度は、新たに116件のリコールを開始。

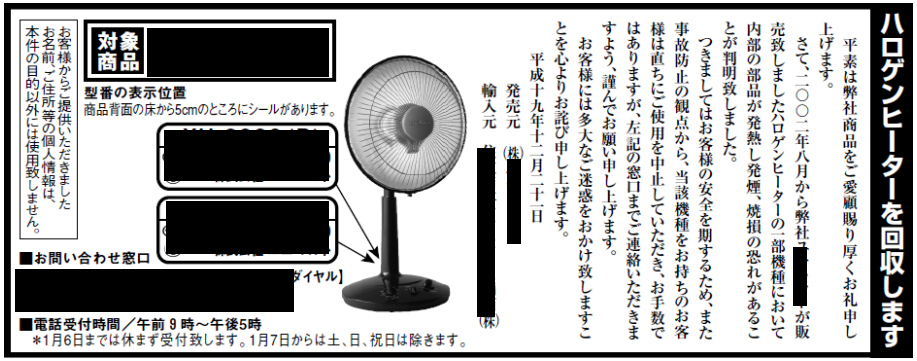
○ 製造・輸入事業者は、「リコール開始届出」を経済産業省に提出し、新聞への社告やチラシの配布等を行ってリコール情報を消費者に周知。

○ 販売事業者等は、製造・輸入事業者が行うリコールに協力する責務がある。

リコール開始件数	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
重大事故契機	52	45	22	18	21	17	17
非重大事故契機	127	120	108	109	92	74	99
計	179	165	130	127	113	91	116

＊重大製品事故契機のリコールについては、経済産業省からもプレス公表を実施

リコール社告の新聞掲載事例



ハロゲンヒーターを回収します

平素は弊社商品をご愛顧賜り厚くお礼申し上げます。

さて、二〇〇二年八月から弊社[redacted]が販売致しましたハロゲンヒーターの一部機種において内部の部品が発熱し発煙、焼損の恐れがあることが判明致しました。

つきましてはお客様の安全を期するため、また事故防止の観点から、当該機種をお持ちのお客様は直ちにご使用を中止していただき、お手数ではありますが、左記の窓口までご連絡いただきますよう、謹んでお願い申し上げます。

お客様には多大なご迷惑をおかけ致しますことを心よりお詫び申し上げます。

平成十九年十二月二十日

発売元 (株)[redacted]

輸入元 [redacted] (株)

対象商品 [redacted]

型番の表示位置
商品背面の床から5cmのところにシールがあります。

[redacted]

■お問い合わせ窓口
[redacted]ダイヤル】

■電話受付時間／午前９時～午後5時
＊1月6日までは休まず受付致します。1月7日からは土、日、祝日は除きます。

お客様からご提供いただきましたお名前、ご住所等の個人情報は、本件の目的以外には使用致しません。

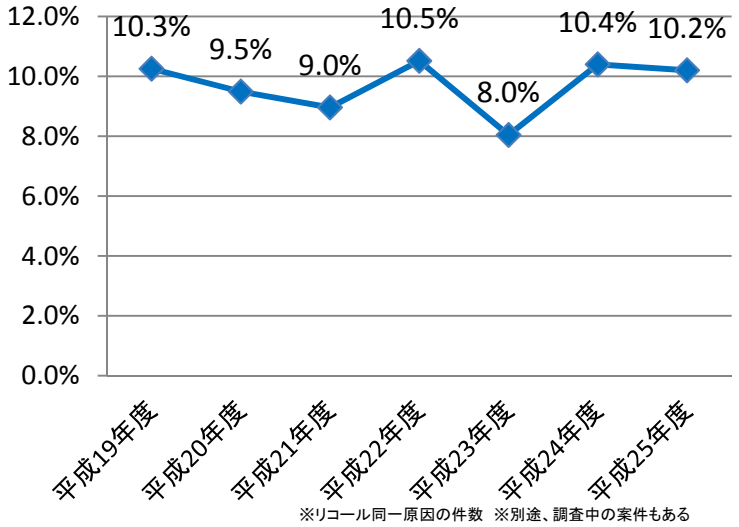
リコールチラシの事例

６－２　リコール未対策品による重大製品事故の発生

○ リコール実施中に、未回収・未修理等の「リコール未対策品」による重大製品事故（火災等）が年間１００件以上発生し、死亡事故も報告。

○ リコール未対策品の事故は、重大製品事故の約１割に上り、石油給湯器、電気こんろ、電子レンジの未対策品に事故が多発。

重大製品事故報告に占めるリコール未対策品の割合



※リコール同一原因の件数　※別途、調査中の案件もある

重大製品事故が再発しているリコール未対策品

会社名	製品名	重大製品事故件数
（株）ノーリツ	石油給湯器	【80 件】
パナソニック（株）	電気こんろ	【44 件】
TOTO（株）	石油給湯器	【32 件】
（株）長府製作所	石油ふろがま	【30 件】
（株）千石	電子レンジ	【26 件】
富士工業（株）	電気こんろ	【22 件】
日立アプライアンス（株）	電気こんろ	【21 件】
小泉成器（株）	電子レンジ	【20 件】
アップルジャパン合同会社	携帯型音楽プレーヤー	【20 件】
長州産業（株）	石油給湯器	【18 件】

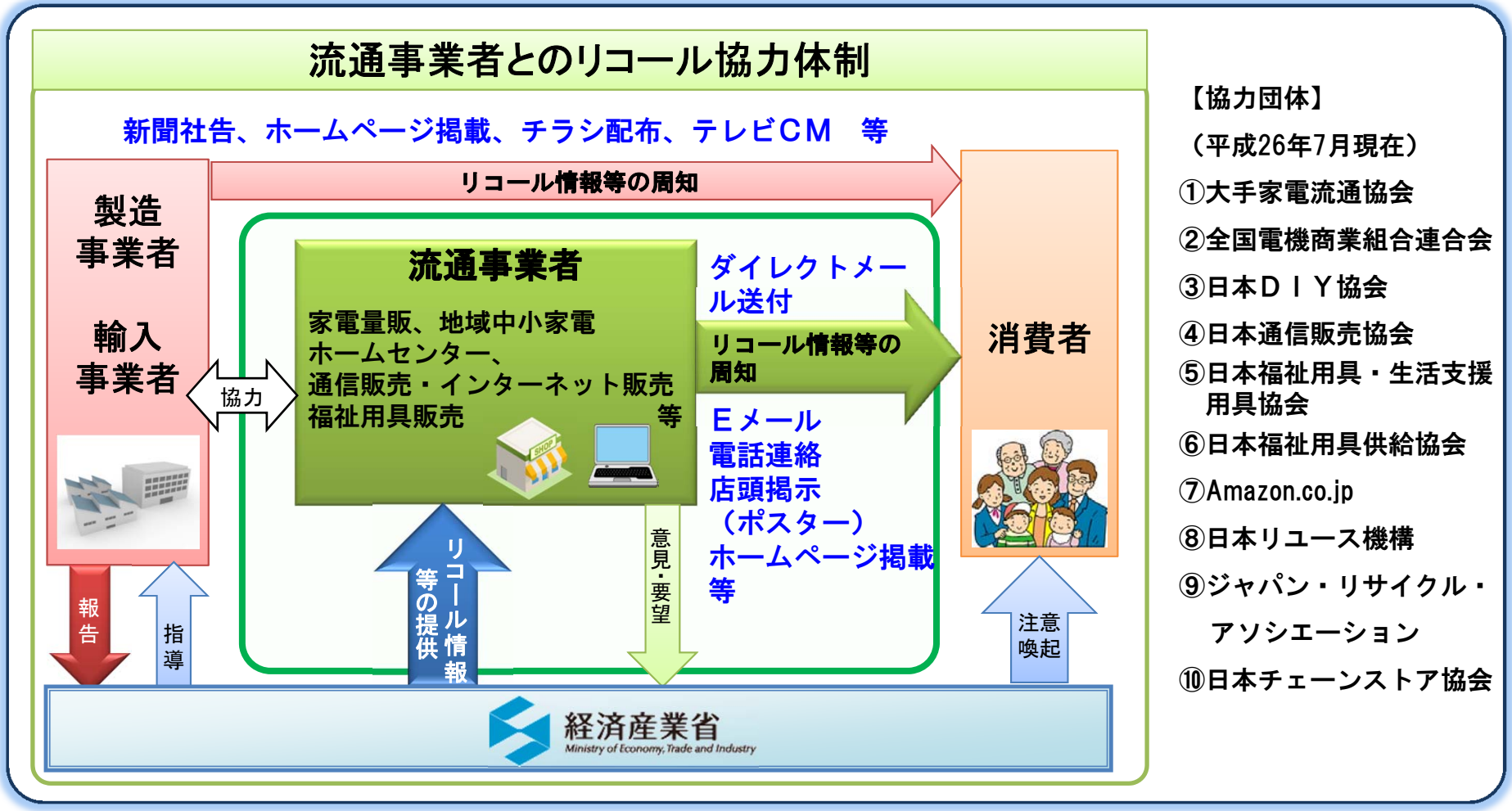
＊【　】の数字は、平成１９年以降に発生した重大製品事故件数

リコール中の加湿器による重大製品事故

平成25年2月、長崎県のグループホームで、リコール中の加湿器を火元とする火災が発生して5名が死亡。平成25年3月に、経済産業省はTDK㈱に対して、法に基づく危害防止命令を発動。

６－３　流通事業者のリコール協力の取組

○製造・輸入事業者から報告されたリコール情報を、経済産業省から流通事業者団体等に提供し、販売事業者経由で消費者に届けるスキームを構築し運用。



【協力団体】

（平成26年7月現在）

①大手家電流通協会

②全国電機商業組合連合会

③日本ＤＩＹ協会

④日本通信販売協会

⑤日本福祉用具・生活支援用具協会

⑥日本福祉用具供給協会

⑦Amazon.co.jp

⑧日本リユース機構

⑨ジャパン・リサイクル・アソシエーション

⑩日本チェーンストア協会

経済産業省
Ministry of Economy, Trade and Industry

7. 消費者への普及啓発

7－1　消費者への普及啓発・注意喚起（1）　イベント等の開催

○ 製品の安全が持続的に確保される安全・安心な社会の構築を目指して、消費者に対する積極的な情報提供・注意喚起を実施。

○ 製品安全への理解を深めるため、全国で周知イベント等を開催。

「製品安全総点検週間」周知ポスター
平成26年11月に掲示

各種メディアでの情報提供

・重大事故報告・公表制度のプレスリリース
・リコール情報のホームページ掲載
・マスメディアを通じた広報活動

周知イベントの開催

○消費者向け製品安全セミナー

✓消費者等に製品の安全について周知するため、全国で製品安全セミナーを開催。現在までの参加者は、延べ20，000人以上。

✓平成26年度は全国12カ所でセミナーを実施。

○製品安全総点検週間

✓毎年11月に「製品安全総点検週間」を設け、経済産業省、NITE等において全国的に広報活動を展開。

✓平成26年度は、11月17日（月）～21日（金）を総点検週間とし、20日に総点検セミナー等を開催。

✓周知ポスターを作成し、東京メトロ、私鉄、羽田空港等に掲示。

７－２　消費者への普及啓発・注意喚起（２）　政府広報の活用

○ 政府広報ツールを活用し、インターネットテレビ、ラジオ等の様々な媒体を通じて、季節ごとに発生しやすい製品事故等の注意喚起を実施。

政府インターネットテレビ
http://nettv.gov-online.go.jp/

あしたの暮らしをわかりやすく
政府広報オンライン
http://www.gov-online.go.jp/

チャンネル：20ch　日付：2014/05/15
室内を清潔で快適に保つため、空気清浄機や加湿器、除湿機の使用が増えていますが、それに伴ってこれらの製品の誤使用や不注意による事故も毎年発生しています。今回は実際に製品を使用しているご家庭にうかがって、使用状況を調査し、専門家の解説を交えながら事故を防ぐための毎日のちょっとした心がけなどについてご紹介します。

日付：2014/09/26
近年、高齢化が進む中で、高齢者の製品事故が増えています。たとえば、「介護ベッド」や「ハンドル形電動車いす」など、高齢者の生活に関わる様々な製品の利用が広がっていますが、一方で、そうした製品にかかわる事故も増えています。高齢者の製品事故を未然に防ぎ、便利な道具を安心して安全に使っていただくために、高齢者に多い製品事故の事例と安全に使うための注意点を説明します。

チャンネル：23ch　日付：2014/10/23
子どもは、大人が思いもしないようなことをするものです。時として、わたしたちの身の回りにある様々な製品が、指を挟んだり、やけどをしたりと、子どもの事故につながる可能性があります。そこで今回は、家庭の中や外において、製品による子どもの事故を防ぐポイントを専門家の解説とともに紹介します。

７－３　消費者への普及啓発・注意喚起（３）　消費者教育

○ 社会状況を理解でき、好奇心旺盛な小学校高学年の時期に製品安全の知識を養う教育の充実を図るため、副読本及び学習プランを作成。

○ 葛飾区新宿（にいじゅく）小学校をモデル校として、副読本及び学習プランの有効性を実証。

タイトル	安全な生活を求めて（製品安全教育）
位置づけ	「特設する安全学習」（東京都教育委員会　安全教育プログラムより）
目的・育てたい資質能力	我々の生活は、多くの製品によって豊かで便利なものとなっている。しかし、100%安全な製品は存在していない。製造事業者、販売事業者、使用者がそれぞれの役目をきちんと果たすことにより製品の安全性は確保され、豊かな生活を営むことができる。そのことに気づき、体験とともに学び、まとめ、共有することで、家庭生活において製品安全に貢献できる児童の育成を目指す。
実施時期	2014年12月13日～2015年1月23日（体験学習を含め全5回）
対象者	葛飾区立新宿小学校　５～６年生（約75名）
体制	講師：葛飾区立新宿小学校教員 事務局：東京大学工学部水流特任教授、株式会社三菱総合研究所 TA（ティーチングアシスタント）：東京大学水流研究室　大学生・大学院生（４～５名）

＜学習プラン内容＞

１．座学講座

○NITE作成の事故事例紹介ビデオ等により、家庭内にある製品事故事例を紹介し、事故の原因などを考察。

○製造事業者（作る）、流通販売事業者（売る）、使用者（使う）の三者の製品安全の役割、製品安全の基礎的な知識について、副読本やインターネット等を活用しグループワーク形式で学習。

座学講義

グループワーク

７－３　消費者への普及啓発・注意喚起（３）　消費者教育

２．企業訪問体験学習

○事故の再現実験や、店頭の製品、ショールーム等を見学・体験し、各企業それぞれの立場での製品安全に関する取組について学習。

※訪問企業

①「作る」・・・バンダイ

ボタン電池の誤使用、誤飲に関する実験の体験

②「売る」・・・イトーヨーカドー

店頭に並んでいる製品の安全マーク、製品の選び方・使い方に関する表示の見学

③「使う」・・・LIXIL

過去に起きた製品の不具合事例を中心としたショールームの見学

①ボタン電池の誤飲事故の再現実験

②店頭製品の見学

③ショールームの見学

３．学習のまとめ

○座学、体験学習等で得られた情報を整理し、発表用資料を作成。

○「作る」、「売る」、「使う」それぞれのチームが発表することで、各テーマで学んだことを他のチームに共有。

発表資料（ポスター）作成風景

紙芝居での発表

７－４　消費者への普及啓発・注意喚起（４）　情報提供サイト

○ 政府のウェブサイトにおいて、リコールや製品事故等の情報を提供。

○経済産業省『製品安全ガイド』
→製品安全に関わる政策動向、報道発表資料、リコールや製品事故の情報などを掲載。
http://www.meti.go.jp/product_safety/

○製品評価技術基盤機構（NITE）『製品安全・事故情報』
→最新の社告・リコール情報、製品事故防止についての注意喚起ポスター・映像等の情報を掲載。製品事故の検索機能も充実。
http://www.jiko.nite.go.jp/

○消費者庁『リコール情報サイト』
→食品、車、薬、化粧品などを含む消費者向け製品全般のリコール情報（リコー内容や回収・無償修理等の情報）を掲載。
http://www.recall.go.jp/

ご清聴ありがとうございました

ご意見・ご質問、製品安全に関する情報については

商務流通保安グループ製品安全課　までご連絡ください。

電話：03（3501）4707

Fax：03（3501）6201

URL：経済産業省ホームページ

http://www.meti.go.jp

経済産業省製品安全ガイド

http://www.meti.go.jp/product_safety/

※ 製品安全施策については、
「製品安全ガイド」で検索

別紙３－３

製品安全に係る人材育成研修　2日目

製品安全管理態勢の概説

2015年2月24日　13:00～14:00

上席コンサルタント
田村　直義

株式会社 インターリスク総研

MS&AD INSURANCE GROUP

本日のテーマ

はじめに

Ⅰ．ISO10377（消費者製品安全－供給者のためのガイドライン）の概説

Ⅱ．事業者ハンドブック等の概説

Ⅲ．各種ハンドブックの活用方法

おわりに

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

はじめに

製品安全に関する社会的責任

製品安全に関する社会的責任とは、製品の安全・安心を確保するために、以下のような取組を実施し、さまざまなステークホルダーの期待に応えることを指します。

①法令等を遵守した上でさらにリスクの低減を図ること

②消費者の期待を踏まえて製品安全基準を設定すること

③製造物責任を負わないことに終始するのみならず製品事故の防止に努めること

④消費者を含むステークホルダー（利害関係者）とのコミュニケーションを強化して信頼関係を構築すること

⑤将来的な社会の安全性や社会的弱者にも配慮すること

⑥有事の際に迅速かつ適切に行動することにより被害拡大防止を図ること

⑦消費者の苦情や紛争解決のために、適切かつ容易な手段を提供すること

「製品安全に関する事業者ハンドブック」28ページより引用

ハンドブック策定プロセス

①

製品安全自主行動計画
策定のためのガイドライン

リコール
ハンドブック2010

リスクアセスメント
ハンドブック（（第一版）

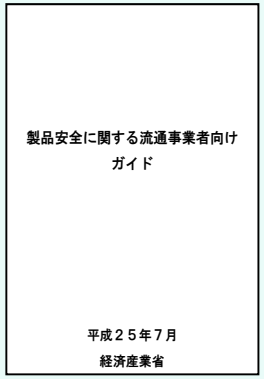
＜2010年度弊社受託事業＞
リスクアセスメント
ハンドブック（実務編）

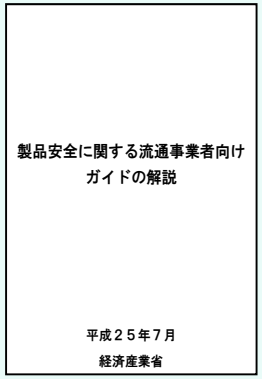
②

＜2011年度弊社受託事業＞
製品安全に関する
事業者ハンドブック

③

＜2012年度弊社受託事業＞
製品安全に関する流通事業者向けガイド
製品安全に関する 流通事業者向けガイドの解説





④

＜2013年度弊社受託事業＞
流通業　業界別個別ガイド
中小家電販売業、通信販売業
ホームセンター業

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

Ⅰ．ISO10377（消費者製品安全－供給者のためのガイドライン）の概説

（1）ISO10377の全体像

序文		
1．適用範囲		
2．用語及び定義		
3．消費者製品安全に向けた基本原則	3．1　一般	
	3．2　組織内における製品安全文化の振興	
	3．3　組織外に対する製品安全文化の振興	
	3．4　安全な製品供給のためのコミットメント	
	3．5　継続的改善	
	3．6　予防的アプローチ	
	3．7　情報共有	
4．一般的要求事項	4．1　一般	
	4．2　安全な消費者製品供給のためのコミットメント	4．2．1　コンピテンシー（competency）と教育・訓練
		4．2．2　適切な資源配分
		4．2．3　記録管理及び文書管理
	4．3　継続的改善	4．3．1　組織の文化の一部としての継続的改善
		4．3．2　継続的改善のための構造的なアプローチ
	4．4　適用され得る法律、規則及び規格	
	4．5　消費者製品の識別とトレーサビリティ	4．5．1　一般
		4．5．2　サプライチェーン横断的なトレーサビリティ
		4．5．3　消費者製品識別
	4．6　消費者の役割への理解	4．6．1　一般
		4．6．2　購入前及び使用前
		4．6．3　使用
		4．6．4　使用後
		4．6．5　製品からの危害を受けやすい消費者

5. 製品設計における製品安全の取組	5．1　一般		
	5．2　設計仕様	5．2．1　設計仕様の項目	
		5．2．2　製品のライフサイクル	
		5．2．3　設計仕様書に寄与する製品安全の考慮事項	
		5．2．4　市場情報の収集	
	5．3　製品設計時における製品安全上の考慮	5．3．1　予見可能な使用	
		5．3．2　予見可能な誤使用	
		5．3．3　予見不可能な誤使用	
		5．3．4　リスクの評価	5．3．4．1　一般
			5．3．4．2　ハザードの特定
			5．3．4．3　暴露分析
			5．3．4．4　使用状況に対する考慮事項
			5．3．4．5　潜在的傷害のシナリオについての記述
			5．3．4．6　受傷の程度についての評価
			5．3．4．7　確率の評価
			5．3．4．8　リスクアセスメント
		5．3．5　リスクの低減	
	5．4　設計仕様作成プロセスの文書化		
6. 生産における製品安全の取組	6．1　生産における基本原則	6．1．1　一般	
		6．1．2　生産施設での製品安全文化の推進	
		6．1．3　製品欠陥の低減又は除去	
		6．1．4　消費者製品安全へのコミットメント	
		6．1．5　最適製造規範	
	6．2　生産計画	6．2．1　一般	
		6．2．2　生産準備	6．2．2．1　仕様書
			6．2．2．2　資材の調達
			6．2．2．3　機械設備等（Tooling）
		6．2．3　プロセス、管理及び対策	6．2．3．1　一般
			6．2．3．2　教育・訓練
			6．2．3．3　生産前の運転確認
			6．2．3．4　消費者製品の検証
	6．3　量産活動	6．3．1　一般	
		6．3．2　原材料、構成部品及び組立部品	
		6．3．3　生産	6．3．3．1　生産スケジュール
			6．3．3．2　生産一貫性
			6．3．3．3　生産品質の監視（モニタリング）
			6．3．3．4　完成品試験
	6．4　生産後		
	6．5　生産サポート	6．5．1　一般	
		6．5．2　監査	
		6．5．3　法律、規則及び規格	
		6．5．4　リスクに基づく試験	
		6．5．5　文書化	

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

Ⅰ．ISO10377（消費者製品安全－供給者のためのガイドライン）の概説

<table>
<tr><td rowspan="6">7. 市場における
製品安全</td><td colspan="2">7．1　一般</td></tr>
<tr><td rowspan="3">7．2　購入前アセスメント</td><td>7．2．1　要求事項の確認</td></tr>
<tr><td>7．2．2　要求事項確認の契約・合意</td></tr>
<tr><td>7．2．3　適合性確認の手段</td></tr>
<tr><td colspan="2">7．3　事前のデータ収集と分析</td></tr>
<tr><td colspan="2">7．4　消費者製品の適合性に関する継続的アセスメント</td></tr>
<tr><td colspan="2">7．5　保証とサービス</td></tr>
<tr><td colspan="2">7．6　製品事故調査</td></tr>
<tr><td colspan="3">付属書A（参考）　有用な国際規格及びガイド</td></tr>
<tr><td colspan="3">付属書B（参考）　小規模事業者のための情報及びガイダンス</td></tr>
<tr><td colspan="3">付属書C（参考）　ハザード及びリスク評価</td></tr>
<tr><td colspan="3">付属書D（参考）　製品安全マネジメント計画</td></tr>
</table>

（2）主要項目の解説

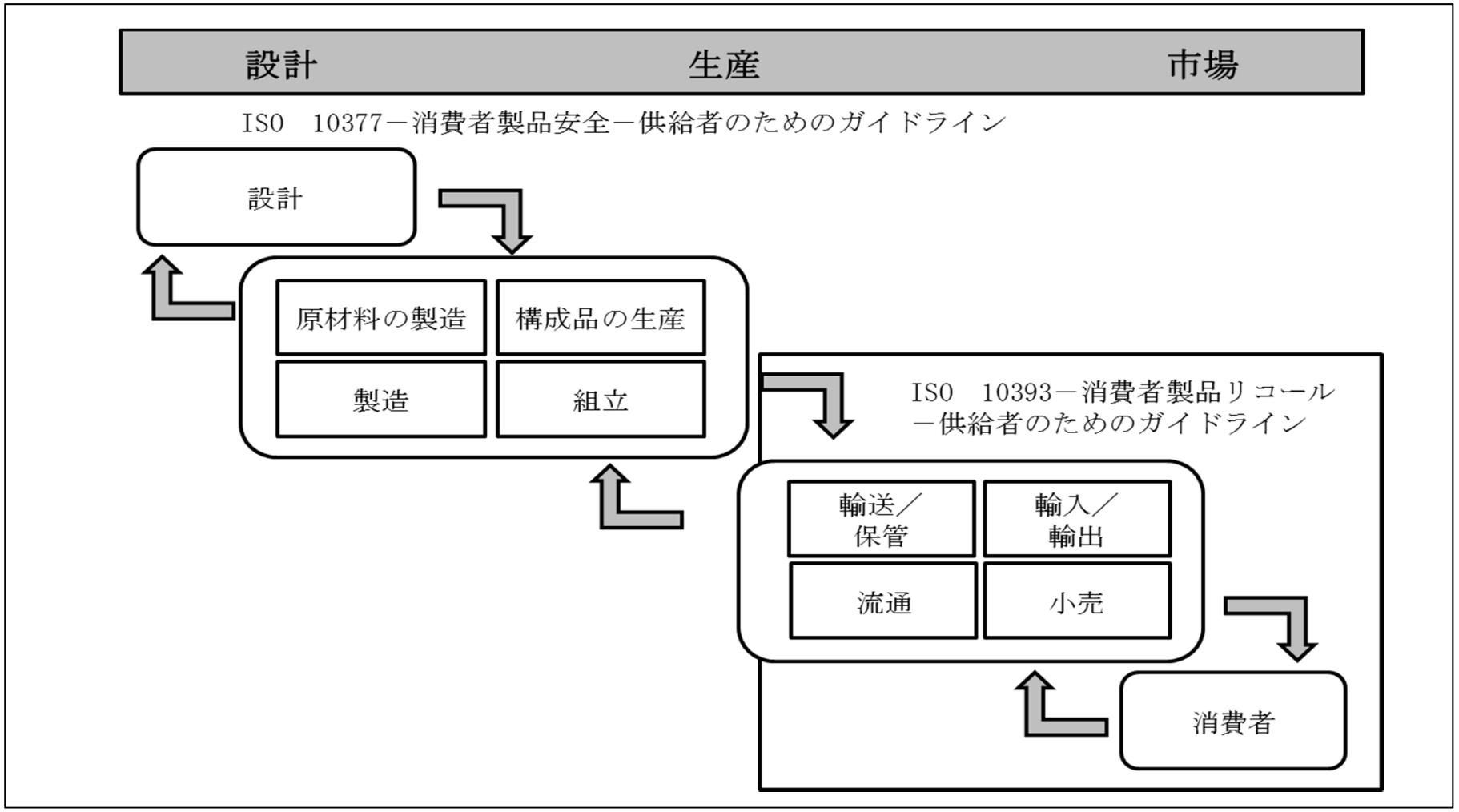


図1　ISO10377とISO10393の関係
〔出所：ISO 10377、ISO、2013年〕

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

Ⅰ．ISO10377（消費者製品安全－供給者のためのガイドライン）の概説

3.2 組織内における製品安全文化の振興
消費者製品安全は組織内統治機構の中で重要な考慮事項となることが望ましい。これは、企業首脳部及び／又はトップマネジメントによって施行され承認された製品安全マネジメントプランを導入することによって実現できる。製品安全マネジメントプランへの2つの異なるアプローチの例を附属書Dに示す。
組織は、消費者製品を生産するに当たって、製造又は販売される市場における、当該製品を所管する法律、規則及び規格を理解し遵守することが望ましい。遵守の責任については、明確に言及され、そして、製品安全に向けた遵守のプログラムを開発し、維持し、監視（モニタリング）し、そして継続的改善を実施するための適切な経営資源が配分されることが望ましい。

3.3 組織外に対する製品安全文化の振興
組織はサプライチェーンにわたって消費者製品安全文化を振興することが望ましい。そのような消費者製品安全の振興には、契約条項を締結することや動機付けを行うこと、良好な業界慣行を振興すること及び部門組織と他者との間にパートナーシップを形成すること、情報共有すること、また、消費者が消費者製品を安全に組立て、使用し、維持し、廃棄するために必要な情報を消費者に提供することも含まれるであろう（ISO26000参照）。

4.1 一般
サプライチェーン全てのメンバー（設計事業者、製造事業者、輸入事業者、流通事業者及び小売事業者）の重要な課題には以下が含まれる

a）消費者製品に、設計で安全を作りこむ。
b）製品に係る潜在的なハザードを特定する。
c）潜在的なハザードに対する暴露を決定し又は見積もる。
d）消費者の健康と安全に対するリスクを査定する。
e）これらのリスクを許容可能なレベルまで排除し又は低減することにより、管理する。
f）製品の安全な使用や廃棄にとって不可欠な、ハザードに関する警告や指示を消費者に提供する。
g）設計、材料及び生産工程の変更又は代替を承認する。

4.1 一般（続き）
サプライチェーンのメンバーによって実施される機能について以下に概説し、図2において説明する

- 設計：消費者製品を製造するために必要な要求事項及び仕様の策定。
  その際、製品についての意図する使用及び、予見可能な使用と予見可能な誤使用を考慮する。
- 材料製造：製造工程において使用される材料の生産
- 構成部品製造：別の製品を製造するために使用される構成部品の製造及び供給
- 組立：他の製品（中間生産物など）又は最終製品を製造するために使用される、複数の部品を組み立てることによって行われる消費者製品の生産
- 製造：購買者へ供給される製品の生産
- 輸送：ある場所から別の場所への製品の移動
- 保管：流通を目的とした、製品の一時的な保管
- 輸入／輸出：国内への又は国外への製品の移動
- 流通：製品を保管し移動するためのロジスティクス機能〔統合管理システム〕。輸送、輸入／輸出機能を用いる場合がある。
- 小売：消費者に対してのマーケティング及び販売。
  製品をその最終仕向地に運ぶために、輸送や輸入／輸出、配送、保管の機能を用いる場合がある。
- 消費者：製品の購入者でありユーザー。製品の据え付け、サービス、維持、修繕を自ら実施し、又はこれらを他者に依頼する可能性がある。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

Ⅰ．ISO10377（消費者製品安全－供給者のためのガイドライン）の概説

4.2 安全な消費者製品供給のためのコミットメント

4.2.1 コンピテンシー（competency）と教育・訓練
組織は、その内部の者であれ外部の者であれ、消費者製品安全に携わる者が、自らの責任を果たすために必要な教育・訓練、技術的な知識及び経験を有していることを、確実にすることが望ましい。

組織は以下の事項のための手順を確立し維持することが望ましい

a）消費者製品安全の担当者にコンピテンシー要求事項を定めること。
b）製品安全の仕様を含む消費者製品安全について義務及び責任を果たすためのコンピテンシーを確保すること。
c）消費者製品安全の関係者に対して、安全でない製品を供給してしまうことによって起こり得る結果について知らせること。

教育・訓練活動は組織内部で、又は組織外部の発信源から提供され、以下の要素を含むことが望ましい

-消費者製品安全を確実に実施するためのコンピテンシー要求事項及び“義務と責任”に基づくこと。
-コンピテントな人物により指揮されること。
-情報が最新のものであることを確実にするために、必要に応じて更新されること。
-妥当性と有効性を確実にするために、必要に応じて評価や修正が行われること。
-組織により適切に記録され保管されること。

2 用語及び定義

2.3 コンピテント（competent）
必要な単数又は複数のタスクの実行が可能となるように、適切に教育・訓練され、又は知識及び実務経験を有するとされていること。

4.2.2 適切な資源配分
組織は、設計、生産及び／又は市場での製品安全の取組に対して、以下の例のような、適切な技術的、財務的及び人的な資源を配分することを確実にすることが望ましい

-財務的資源や人的資源
-消費者製品安全に関する専門的知識や適切な関連文書へのアクセス
-消費者製品安全問題についてのスタッフの教育・訓練
-記録管理と文書管理
-進行中の生産が安全要求事項を満たし続けているか否かを決定するための検証及び試験

4.5.2 サプライチェーン横断的なトレーサビリティ
トレーサビリティとは、それぞれの供給者が単独で、サプライチェーン横断的に完全なトレーサビリティ情報を用意できる必要があることを意味してはいない。むしろ、サプライチェーンのそれぞれのメンバーは直接トレーサブル品目の直近の供給源を遡及でき、かつ直接の受取人について特定できるようにするべきである。これは“ワンステップアップ、ワンステップダウン（one step up, one step down）”の原則である。

消費者製品や部品の製造業者においては、トレーサビリティは製造と組立のプロセス全体を通じて維持されることが望ましい。言い換えれば、製造業者はどの製品、部品、及びバッチに、原材料又は購入した構成部品が組み入れられたかを確定することが可能であることが望ましい。この関連の記録もトレーサビリティを容易にするために製品の寿命に至るまで維持することが望ましい。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

Ⅰ．ISO10377（消費者製品安全－供給者のためのガイドライン）の概説

4.3.2.（継続的な改善のための構造的アプローチ）
組織は、製品安全マネジメントプランの中で大枠が示された継続的改善のための構造的なアプローチに従うことが望ましい。このようなアプローチにおける主なステップは図3に図示され、そして、それには以下のことが含まれる

a）問題の特定と意思決定
b）実行計画の策定
c）製品又は工程の変更
d）サプライチェーン全員による改善の監視（モニタリング）

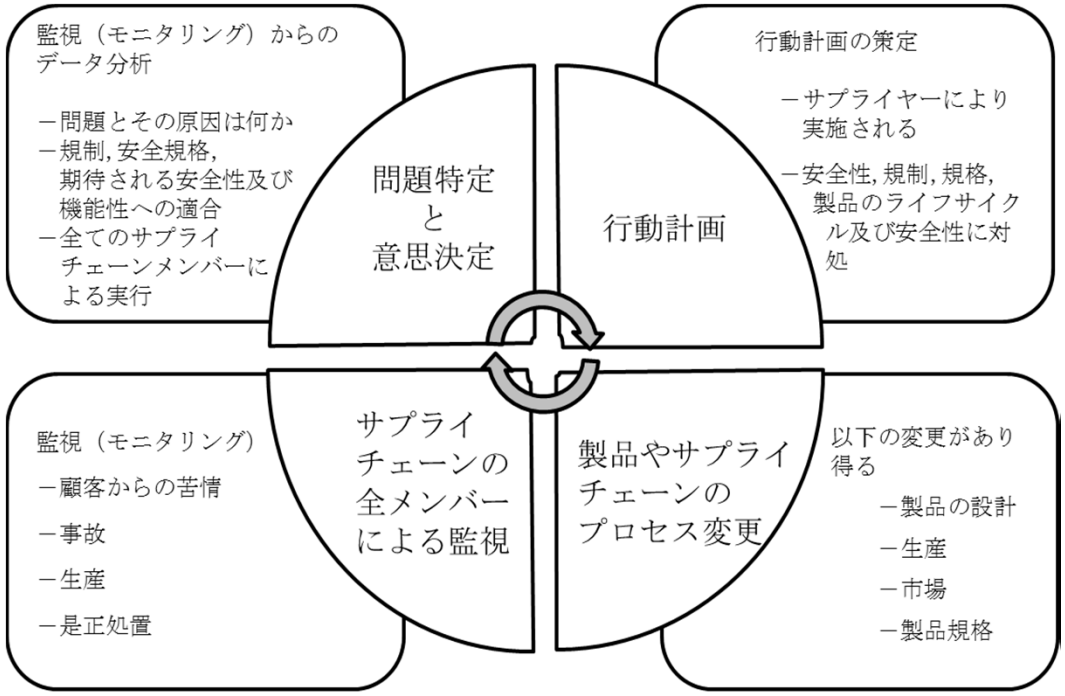


図3　継続的改善へのアプローチ例〔出所：ISO10377、ISO、2013年〕

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

Ⅱ．製品安全に関する事業者ハンドブック等の概説

目 次

序　章 …… 3

Ⅰ．「製品安全に関する事業者ハンドブック」の趣旨目的 …… 3
　１．本ハンドブック策定の意図 ……
　２．本ハンドブック策定の経緯 ……
　３．本ハンドブックの概要 ……
　４．対象とする製品・事業者・流通プロセス ……

Ⅱ．本ハンドブックの具体的な活用方法 ……
　１．製品安全管理態勢の再評価に関する想定事例 ……
　２．従業員に対する製品安全教育に関する想定事例 ……
　３．取引基準等の再検討に関する想定事例 ……

Ⅲ．用語の解説 ……
　１．品質と製品安全 ……
　２．製品安全管理態勢 ……
　３．その他の用語の定義 ……

第１章　製品安全管理態勢の整備・維持・改善 …… 18
　１－１．製品安全管理態勢の整備・維持・改善（総則） …… 19
　１－２．経営者の責務 …… 27
　１－３．組織体制 …… 33
　１－４．方針・目標・計画 …… 38
　１－５．自己評価・監査・是正措置 …… 43
　１－６．情報管理 …… 46

第２章　製品安全確保に向けた具体的取組 …… 51
　２－１．製品安全確保に向けた具体的取組（総則） …… 54
　２－２．設計・開発 …… 59
　２－３．調達 …… 68
　２－４．生産と生産管理 …… 74
　２－５．検査 …… 79
　２－６．出荷準備と物流（運搬・保管） …… 84
　２－７．設置と保守・点検・修理 …… 87
　２－８．リサイクル・廃棄 …… 93

第３章　製品不具合発生時の対応 …… 95
　３－１．製品不具合発生時の対応（総則） …… 96
　３－２．製品事故・製品不具合情報の認識と対応 …… 101
　３－３．製品事故・製品不具合の原因究明 …… 109
　３－４．リコールの検討と実施 …… 114
　３－５．リコールのレビューと改善のための取組 …… 123

第４章．ステークホルダーとの連携・協働 …… 126
４－１．ステークホルダーとの連携・協働（総則） …… 128
４－２．消費者との連携・協働 …… 130
４－３．取引先等との連携・協働 …… 135
４－３－１．取引先等との連携・協働（総則） …… 135
４－３－２．原材料・部品製造事業者との連携・協働 …… 137
４－３－３．販売事業者との連携・協働 …… 140
４－３－４．設置事業者・保守点検修理事業者との連携・協働 …… 143
４－４．業界団体との連携・協働 …… 146
４－５．行政機関等からの情報収集と報告義務等の履行 …… 149

第５章　経営資源の運用管理 …… 151
５－１．経営資源の運用管理（総則） …… 152
５－２．人的資源の運用管理 …… 156
５－３．物的資源の運用管理 …… 169
５－４．金銭的資源（資金）の運用管理 …… 172
５－５．情報資源の運用管理 …… 174

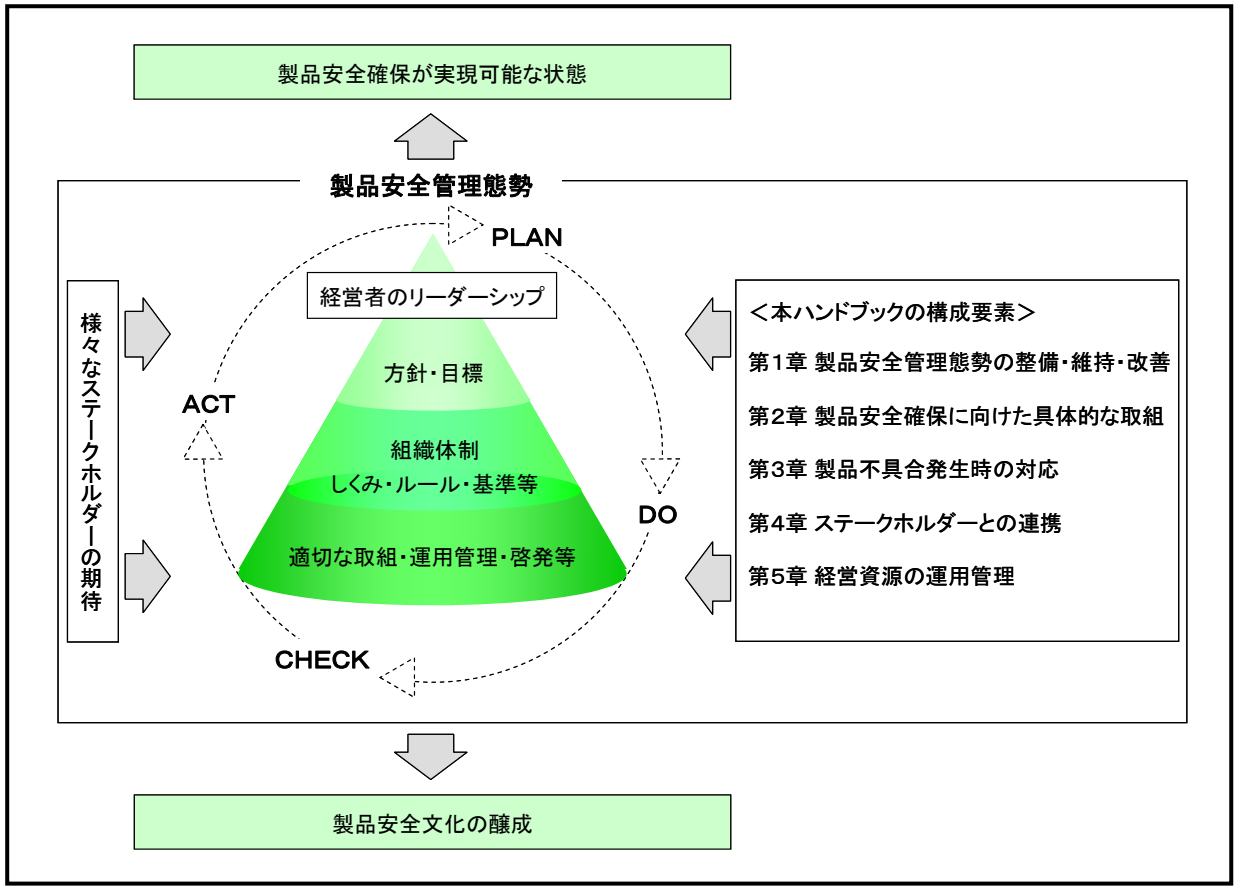
＜巻末掲載＞ …… 179
製品安全に関する事業者ハンドブック検討委員会　委員会・事務局名簿 …… 181
参考文献リスト …… 185
付属書A（規格・規準・ガイド等一覧） …… 187
付属書B（製品安全に関するチェックリスト） …… 191

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．製品安全管理態勢の整備・維持・改善

製品安全管理態勢とは、「事業者が製品安全に関する方針・目標、組織体制、しくみ・ルール・基準等を定め、適切な取組・運用管理・啓発等が実施され、製品安全確保が実現可能な状態」をいいます。

経営者がリーダーシップを発揮して製品安全管理態勢を整備・維持し、さまざまなステークホルダーの期待に配慮しつつ、PDCA（PLAN、DO、CHECK、ACT）サイクルの運用により継続的な改善を図り、製品安全文化を醸成することが重要となります。



推奨事項一覧

1－1. 製品安全管理態勢の整備・維持・改善（総則）
事業者は、安全・安心な社会を実現するため、しかるべき製品安全管理態勢を整備・維持し、さまざまなステークホルダーの期待を踏まえて、継続的に改善することが必要である。

1－2. 経営者の責務
経営者は、企業の社会的責任に鑑み、安全・安心な社会づくりに貢献するために、製品安全管理態勢の整備・維持・改善に関する責務を認識した上で、自らリーダーシップを発揮して迅速かつ適切に判断・行動する必要がある。

1－3. 組織体制
事業者は、製品安全に関する内部統制の目的を果たすために、社内外における組織の役割と権限を明確化し、製品安全管理態勢の整備・維持・改善の観点から、組織のあり方を検証し続けることが必要である。

1－4. 方針・目標・計画
事業者は、自社の経営理念を踏まえた上で製品安全方針（製品安全自主行動計画を含む）を定め、方針を実現するための目標・課題を設定し、目標・課題の実現に向けた取組計画を策定することが必要である。

1－5. 自己評価・監査・是正措置
事業者は、製品安全管理態勢における運用の適切性とパフォーマンスの妥当性に関する自己評価・監査を定期的に実施し、経営者が実態を把握すると同時に、必要な是正措置を遅滞なく講じる必要がある。

1－6. 情報管理
事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善に資するため、製品安全に関する情報資源を適時適切に入手・作成・保存し、活用可能となるように管理する必要がある。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．製品安全管理態勢の整備・維持・改善

1－1．製品安全管理態勢の整備・維持・改善（総則）

推奨事項

事業者は、安全・安心な社会を実現するため、しかるべき製品安全管理態勢を整備・維持し、さまざまなステークホルダーの期待を踏まえて、継続的に改善することが必要である。

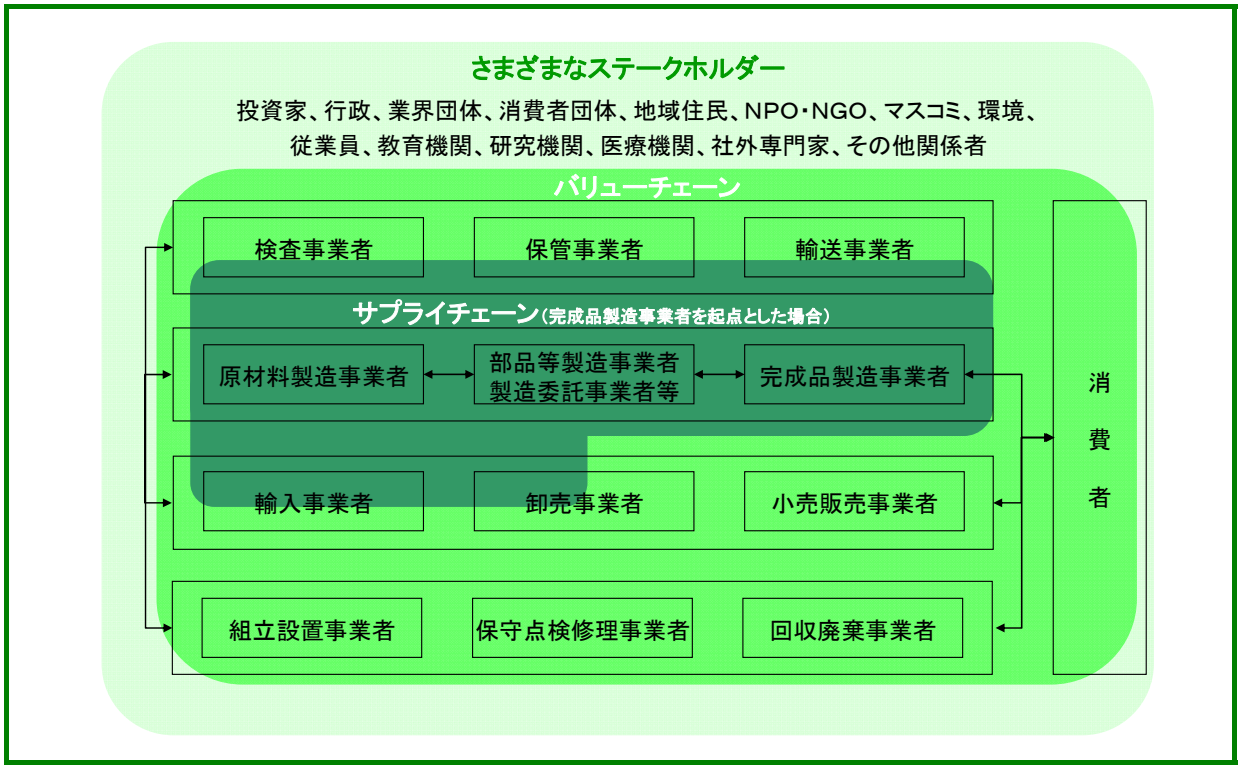
推奨事項の解説（基本的な考え方）

製品を取り扱う事業者の社会的使命を踏まえれば、製品安全確保はもっとも重視すべき経営課題のひとつといえます。さまざまな事業者が社内・社外の組織間において連携して製品を製造し、市場に供給する上では、当該製品単体の設計・製造等における個別具体的な安全確保のみならず、製品安全管理態勢を整備・維持・改善することが必要となります。

解説

解説1－1－1．安全・安心な社会を実現する上での事業者の役割
解説1－1－2．製品安全に関する適切な理解
解説1－1－3．さまざまなステークホルダーとの連携
解説1－1－4．製品安全管理態勢の整備・維持・改善に関する留意点

図１－３　さまざまなステークホルダー



好取組事例

事例2. 社外専門家の活用・社外専門機関との連携

経営資源（人的資源・物的資源・金銭的資源・情報資源等）には限界があるため、製品安全に関する全てのノウハウを自社にて内製化することは現実的ではない。このため、社外有識者複数名を含む製品安全に関する審議機関を設置し、特に製品事故情報の収集・分析結果を踏まえて事業者として迅速かつ適切な対処を可能とすべく、経営トップ・取締役会に意見具申をしている。

製造事業者（燃焼器具）

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．製品安全管理態勢の整備・維持・改善

1－2．経営者の責務

推奨事項

経営者は、企業の社会的責任に鑑み、安全・安心な社会づくりに貢献するために、製品安全管理態勢の整備・維持・改善に関する責務を認識した上で、自らリーダーシップを発揮して迅速かつ適切に判断・行動する必要がある。

推奨事項の解説（基本的な考え方）

事業者が製品安全を実現するためには、しかるべき方針・目標の策定、しくみ・ルールの整備、経営資源の適切な投入や管理等、経営全般に関するさまざまな要素が求められ、全役職員が製品安全を重んじる企業文化・風土を醸成することが必要となります。

このため、経営者がリーダーシップを発揮し、製品安全管理態勢を整備・維持・改善し、迅速かつ適切な経営判断を行うと同時に説明責任を果たし続けることが求められます。

解説

解説1－2－1．製品安全に関する事業者の社会的責任
解説1－2－2．経営者によるリーダーシップの発揮
解説1－2－3．経営者による製品安全管理態勢の妥当性評価と判断
解説1－2－4．製品事故・製品不具合発生時におけるリーダーシップの発揮

好取組事例

事例8. 方針・目標策定への経営者の主体的な関与

事務局である品質保証部門にて検討を行い、製品安全・品質管理委員会にて審議を行い、経営会議に上程された新製品安全方針・目標案についてさらに審議を行い、自社の歴史や文化、今後の外部環境の変化を踏まえ、以下の意思決定・指示を行った。

- グループ共通の製品安全方針とすること
- 社会的責任を明記すること
- 各国の文化や風習を踏まえること
- 目標をより定量的に設定し管理すること
- 他社ベンチマークにより目標の妥当性を再検証すること
- 苦情・不具合情報をより幅広く把握して設計改善に活かすこと

製造事業者（家庭用電気製品、住宅建材・設備機器）

事例9. 経営者の製品安全・品質管理委員会への参画

目標の達成状況、計画の進捗状況について年4回および臨時の委員会に参画して把握し、必要な是正のための指示や重要な意思決定を行った。

- 不具合事例の分析

  設計部門における決裁時の見落としは直接的な理由ではあるが、その誘因や素因を探り、しくみの改善可能性を検討するよう指示した。

- リコールに関する判断

  重大事故の可能性はまずありえないため、リコールを実施しないとの提案が事務局よりなされたが、人的被害の可能性と発生頻度の高さについて定量的な評価を指示した上で、再度検討の結果、リコールを実施するとの意思決定を行った。

製造事業者（家庭用電気製品、生活用品等）、輸入事業者（生活用品）

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．製品安全管理態勢の整備・維持・改善

1－3．組織体制

推奨事項

事業者は、製品安全に関する内部統制の目的を果たすために、社内外における組織の役割と権限を明確化し、製品安全管理態勢の整備・維持・改善の観点から、組織のあり方を検証し続けることが必要である。

推奨事項の解説（基本的な考え方）

製品安全に関するビジョン（目指すべき理想の姿）の実現に向けて段階的にレベルアップするために、製品安全に関する目指すべき理想の姿と現状のギャップを認識し、ギャップを埋め合わせるためのアクションプランを描き、プラン実現のために必要な機能を明らかにした上で機能発揮に必要となる経営資源（人的資源・物的資源・金銭的資源・情報資源等）の質と量を踏まえて、あるべき組織を検討することが重要です。社外の資源（社外専門家の助言、業務のアウトソーシング等）を活用することも有効な方法のひとつです。

解説

解説1－3－1．製品安全確保に向けた内部統制
解説1－3－2．組織の役割と権限
解説1－3－3．目標実現可能性の観点からの組織検証の継続

好取組事例

事例20. 製品安全品質委員会の強化と緊急対策本部体制の明確化

従来の品質管理の結果報告を中心とする品質管理委員会から、製品安全に関する審議を加えた製品安全品質委員会へと拡充を図った。①製品安全に関する新たな自主基準の策定、②製品安全文化を醸成するための従業員教育プログラムの検討、③他社の製品事故事例分析結果の自社へのあてはめ検証、④製品安全確保に資する新たな取組案に関する提案と審議、⑤リスクアセスメント手法の改善、⑥製品安全調達基準の見直し等、製品安全に関する具体的なテーマを取り上げて審議し意思決定する運営へと改善がなされた。

また、これまで製品欠陥の可能性が高まり緊急対策本部を設置した際に、対策本部事務局機能が判然とせず、関連部門がリーダーシップを発揮しないという反省に鑑み、新たに製品事故対策本部事務局運営要領を策定し、関連部門の役割を明確化した。

製造事業者（家庭用電気製品、生活用品等）

コラム4　製品安全プロジェクトマネジャーの任命

製品の基本コンセプトを決定し、設計・開発・生産して市場に流通させてから廃棄に至るまでのプロセスの中で、事業者においてはさまざまな部門が多様な機能を発揮します。製品安全の観点から、これらのプロセスの全体を俯瞰して各プロセスをマネジメントする役割を明確にしておくことが望まれます。

製品の設計・開発・生産等の業務から独立して牽制効果を発揮するリスクアセッサー（リスク評価者）を任命することも有効であると同時に、抜けもれなく効率的に製品安全を実現するためのプロジェクト推進役として「製品安全プロジェクトマネジャー」を任命することも有益といえます。

製品安全プロジェクトマネジャーが、製品安全に関する部門間の連携強化、各プロセス間の調整、各プロセスにおける製品安全の保証、製品安全確保のためのコスト・プロセスと収益計画・販売計画の調整等、特定製品に関するプロセス全体を俯瞰して製品安全の取組を推進する機能を発揮することにより、製品安全確保をより確実なものとすることが期待できます。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．製品安全管理態勢の整備・維持・改善

1－4．方針・目標・計画

推奨事項

事業者は、自社の経営理念を踏まえた上で製品安全方針（製品安全自主行動計画を含む）を定め、方針を実現するための目標・課題を設定し、目標・課題の実現に向けた取組計画を策定することが必要である。

推奨事項の解説（基本的な考え方）

多くの企業では自社固有の品質方針・目標を定めていますが、特に製品安全の観点からは品質の管理や保証が不十分と思われるケースは少なくありません。このため、既存の品質方針・目標・計画における製品安全に関する項目を重点的に管理する、既存の品質方針・目標・計画に新たに製品安全に関する項目を追加する等、の手法により、既存の取組を維持しつつも製品安全への取組を強化することが求められます。品質管理に取り組む上で製品安全は当然の前提であるため明示していないケースもありますが、関係する部門・従業員へと方針展開することも考慮すれば、製品安全について明示することが望まれます。

なお、品質管理に関する体系的取組が不十分な場合は、製品安全方針・目標の策定から本格的な取組を開始することも考えられます。

解説

解説1－4－1．製品安全方針を策定する際の留意点
解説1－4－2．製品安全目標を設定する上での留意点
解説1－4－3．製品安全取組計画を立案する上での留意点

好取組事例

事例23. 既存の方針等を踏まえた製品安全方針等の見直し

「製品安全自主行動計画（経済産業省）」「企業行動憲章実行の手引き（日本経団連）」を参照し、同業他社の公開情報を調査し、さらに当社の製品安全に関する歴史的な取組を振り返った上で、以下の改定を行った。

- 既存の品質方針・目標における特に製品安全に関する事項の見直し・強化
- 製品安全目標のさらなる具体化と計画の詳細化
- 企業行動憲章・役職員行動規範の改定（お客さまの安全・安心を最優先した上で満足度を向上することを明記）
- 全社および事業部門別の中期経営計画における製品安全関連事項の明示
- 個人別業績目標における製品安全関連テーマの新規追加設定

製造事業者（家庭用電気製品、生活用品等）

事例25. 製品安全自主行動計画の策定

品質方針や品質目標とは別個独立した形で「グループ製品安全自主行動計画」「製品安全に対する基本方針」を規定している。全役職員が毎朝読み合わせを実施し、継続的に周知徹底を図っている。

製造事業者（燃焼器具）

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．製品安全管理態勢の整備・維持・改善

1－5．自己評価・監査・是正措置

推奨事項

事業者は、製品安全管理態勢における運用の適切性とパフォーマンスの妥当性に関する自己評価・監査を定期的に実施し、経営者が実態を把握すると同時に、必要な是正措置を遅滞なく講じる必要がある。

推奨事項の解説（基本的な考え方）

定期的に自己評価を実施すると同時に、内部監査の実施主体を定め、被監査部門に対して定期的かつ重点的に監査を実施することにより、継続的な改善を図ることが必要です。経営者によるレビューを実施し、現状を客観的に把握すると同時に、課題解決に向けて限りある経営資源を効率的に投入すること、特に重大な是正事項については早期に是正することが肝要です。

内部監査の実施主体として①業務監査部門・品質保証部門等が考えられますが、②監査役（監査役会）の実質的な協力、③自己評価結果の活用、④部門相互監査等、限られた資源を有効活用することが大切です。また、⑤社外専門家を活用し、第三者の専門的知見を踏まえた客観的な監査により、内部監査では発見しがたい弱みや是正の手法を見出すことも期待できます。

なお、効果的効率的な製品安全確保の観点からは、リスクアプローチ手法による監査（例えば、製品の安全性が損なわれかねないリスクシナリオと関連業務を洗い出して特定し、当該業務が適切に実施されているかについて重点的に監査する）を導入することも考えられます。

解説

解説1－5－1．監査プログラムを策定する上での留意点
解説1－5－2．自己評価手法の活用

好取組事例

事例29. 第三者監査の活用

製品事故を契機としてリコールを実施した。これまでも内部監査により製品安全管理態勢の継続的な改善を図っていたが、社内では発見困難な潜在的問題がある可能性が否定できず、製品安全管理態勢の全般的な評価を社外専門家に依頼した。その結果、他社との比較の上で、主に以下の監査結果が提示された。監査結果を踏まえて、社外専門家とも協議の上、期中での製品安全取組計画の修正を行い、早急に是正の取組を開始することとした。

製造事業者（住宅建材・設備機器）、輸入事業者（家庭用電気製品）

表１－７　第三者監査での指摘事例

①市場における不具合情報の収集と分析が不十分であり、製品開発に活かされていないこと
②リスクアセスメントにおける危害シナリオの洗い出しが不十分であり、定量的評価が一部不正確であること
③量産設計段階での仕様変更についてリスクアセスメントが実施されておらず意思決定メカニズムが判然としないこと
④製品事故発生後の緊急時対応計画が十分に整備されておらず、迅速な原因究明や適切な意思決定ができていないこと
⑤従業員教育が知識付与を中心としており安全確保のための思考力醸成が不足していること

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2．プロセスフローに沿った具体的取組

推奨事項一覧

2－1．製品安全確保に向けた具体的取組（総則）
事業者は、製品の設計・開発からリサイクル・廃棄に至る各プロセスにおいて、製品安全目標を達成するための製品安全要求事項と製品安全基準を適切に設定し、達成度合いを検証し、継続的な改善を行うことが必要である。

2－2．設計・開発
事業者は、設計･開発段階において適切なリスクアセスメントに基づいて製品安全対策を検討し、製品の安全性に関するリスクを社会的に許容できる範囲内に低減しなければならない。

2－3．調達
事業者は、調達活動が自社の製品の安全性に大きな影響を与える可能性があることを考慮し、適切な供給者を評価・選定する必要がある。また、調達品が自社の製品安全要求事項と製品安全基準を満たしていることを確実にする必要がある。

2－4．生産と生産管理
事業者は、設計・開発時に設定した製品安全要求事項と製品安全基準を満たした設計図面・仕様書どおり製品を生産するために、生産ラインの設計、生産計画の立案、生産設備・機器・環境の整備、作業手順書の作成、作業者の教育・訓練を適切に実施し、生産活動を管理することが必要である。

2－5．検査
事業者は、生産過程にある製品が設計・開発時に設定された製品安全要求事項・製品安全基準を満たし、設計図面・仕様書通りの製品が生産されていることを検査により確認し、製品安全不適合品があれば排除するとともに不適合品の流出・拡大防止を行うための管理を行う必要がある。

推奨事項一覧（つづき）

２－６．出荷準備と物流（運搬・保管）
事業者は、製品検査終了後の製品の包装・梱包から物流（運搬・保管）にあたっては製品に適用される安全関連法令・強制規格を遵守することを最優先とし、直接の納品先のみならず、保管施設や運搬経路における安全性を確保する必要がある。また、製品の物流が、製品を消費者に提供する最後のプロセスであることを認識し、消費者の期待する安全性を確保する必要がある。

２－７．設置と保守・点検・修理
事業者は、事業者による設置作業が必要となる製品については、製品の安全性確保のために適切な設置作業を行う態勢を整備する必要がある。また事業者は、想定される使用可能期間を通じて製品の安全性を確保するために適切な保守・点検・修理を行う態勢を整備する必要がある。

２－８．リサイクル・廃棄
事業者は、製品のリサイクルに伴う作業や廃棄作業時における安全性を確保するための処理手順、人体に危害を与える可能性のある物質が放置されることを防ぐための処理手順を適切に設定する必要がある。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2－1．製品安全確保に向けた具体的取組（総則）

推奨事項

事業者は、製品の設計・開発からリサイクル・廃棄に至る各プロセスにおいて、製品安全目標を達成するための製品安全要求事項と製品安全基準を適切に設定し、達成度合いを検証し、継続的な改善を行うことが必要である。

推奨事項の解説（基本的な考え方）

製品安全確保のためには、その製品に適用される安全に関連する法令や強制規格等を遵守するのは当然のことといえます。技術は進歩を続け市場の要求は変化するため、事業者は、法令や強制規格が制定された時点で想定した水準を上回る安全技術が開発されたり、市場がより安全性の高い製品を求める可能性を考慮する必要があります。

このため事業者は、製品を市場に流通させた時点での最高レベルの技術（最新科学技術水準：state of the art）で実現可能な安全方策に加え、上記に述べた技術の進歩や市場の変化も踏まえて製品安全要求事項を決定し、それを実現できる態勢を構築する必要があります。

製品の安全確保に対する取組は、事業者が想定した販売・使用開始から使用停止までの使用可能期間中における消費者に対する安全のみならず、その後のリサイクル・廃棄に至る期間中に製品を取り扱う作業者の安全確保、環境に有害な廃棄物が放置されることを防止するための方策等を含めたものでなければなりません。

解説

解説2－1－1．製品安全要求事項と製品安全基準
解説2－1－2．製品安全と想定する使用可能期間
解説2－1－3．各プロセスにおける継続的な改善

表１－４　態勢整備に関する目標、活動に関する目標

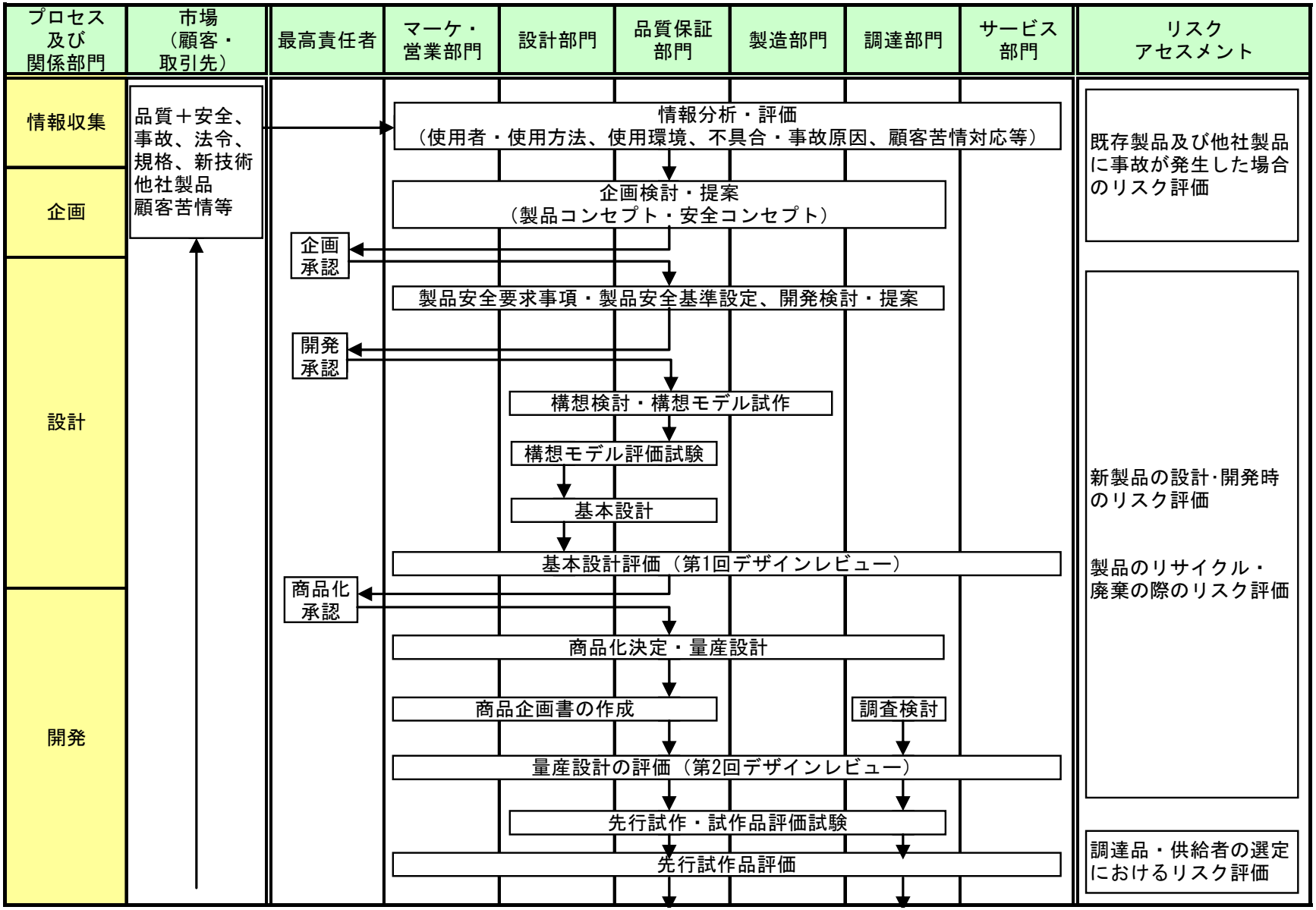
・製品安全管理態勢の第一段階目標達成率○%以上
・内部監査での製品安全に関する重要指摘事項○件以下　再指摘事項○件以下
・規程・手順書・マニュアルの中期整備計画の今年度達成率○%以上
・従業員の製品安全講習会受講率○%以上
・既存製品における新手法に基づくリスクアセスメント実施率○%以上
・製品安全特別強化月間における各部門課題達成率○%以上

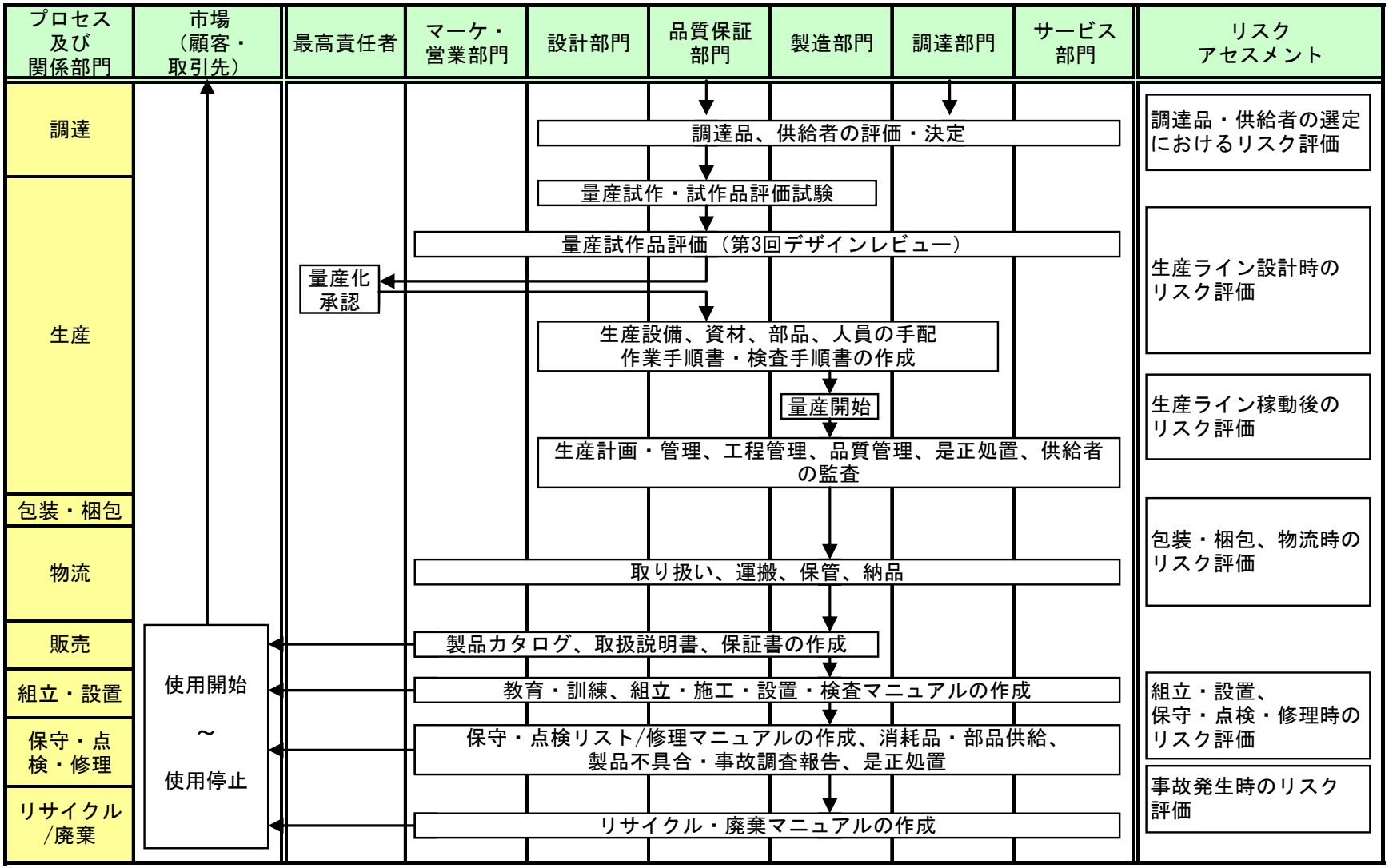
表１－５　重要管理点の結果に関する目標

・開発設計段階以降の本質的な安全仕様変更（リスクアセスメントの誤り、もれ）○件以下
・ヒヤリハット事例の発生件数○件以下
・製造上の欠陥による事故発生件数○件以下（対前年度○%削減）
・製造上の欠陥による返品件数○件以下（対前年度○%削減）
・製品事故（誤使用を含む）発生件数○件以下
・製品安全に関する苦情発生件数○件以下
・重大製品事故（もっぱら製品に起因するもの）ゼロ件
・重大製品事故可能性案件に関する２日以内現場現物検証率○パーセント以上
・製品欠陥を理由とするリコールの実施件数○件以下

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2．プロセスフローに沿った具体的取組





© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2．プロセスフローに沿った具体的取組

図2－3　製品安全要求事項と製品安全基準

製品安全要求事項

製品安全方針・目標を実現するために製品に求められる特性

（1）熱湯でやけどをしないこと

①誤って電気ジャーポットが倒れても漏れ出した熱湯でやけどをしないこと

②・・・

（2）誤った使用をしても火災の原因とならないこと

①水（湯）の量が一定値より少ない場合には、ヒーターへの通電が止まること

②・・・

製品安全基準

製品安全要求事項が満たされている程度

（1）性能基準　（製品安全基準を評価するための条件）

①法令・規格　：「JIS C9123電気ジャーポット」5.11転倒流水および
8..12転倒流水試験により“ポットが転倒して10秒間の
流出量は50ml以内”

②自社基準　（法令・　規格を上回る安全基準）

：転倒して〇秒間の流出量は〇ml以内

：その他リスクアセスメントの結果、新たに採用する基準

（2）技術基準　（製品安全基準を実現するための手段）

①法令・規格　：・・・

②自社基準　：構造に関する技術基準
加工方法、加工精度に関する技術基準
材質に関する技術基準
その他、リスクアセスメントの結果、新たに採用する基準

２－２. 設計・開発

推奨事項

事業者は、設計･開発段階において適切なリスクアセスメントに基づいて製品安全対策を検討し、製品の安全性に関するリスクを社会的に許容できる範囲内に低減しなければならない。

推奨事項の解説（基本的な考え方）

事業者が自ら定めた製品安全要求事項・安全基準を満たす製品を実現するためには、設計・開発プロセスの適切な段階でリスクアセスメントを実施し、ISO/IECガイド51の安全原則（safety principles または3 step method）により「設計（本質的安全設計）によるリスクの低減」⇒「保護手段（安全防護）によるリスクの低減」⇒「使用上の情報によるリスクの低減」の優先順位により製品安全を具現化する必要があります。

リスクアセスメントを実施するには、製品自体の情報（仕様、性能、構造等）に加えて、その製品に適用される安全に関する法令・強制規格の情報、および類似製品の製品不具合・事故に関する情報を収集・分析する必要があります。これらを利用することにより、市場での法的な適合性を確認しつつ、ハザード（危害の潜在的な源）を推定し、それによる危害を抽出し、危害によるリスクの大きさを適切に評価することが可能になります。

製品の誤使用についても事業者が蓄積している知見を最大限に活用し、製品事故防止に努める必要があります。既に公表されている事故の原因とされている誤使用は、もはや予見不能または予見困難ではなく、容易に予見可能な誤使用であると認識し、想定される使用方法・条件に含めた上でリスクアセスメントを実施すべきです。

製品は使用停止後に最終的にリサイクルあるいは廃棄されます。製品の開発段階において、それらのプロセスが安全に実施されるための適切な方法を設計に盛り込む必要があります。（「２－８. リサイクル・廃棄」参照）

製品の設計・開発の最終段階（量産開始前）では、リスクアセスメントの結果により最終的に設計仕様に採用された安全方策の内容が、製品安全要求事項に合致し製品安全基準を満たしていることを再確認する必要があります。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2．プロセスフローに沿った具体的取組

★リスクアセスメント導入の留意点

①リスクアセスメントの本格的導入に関する経営判断

より安全な製品を市場に供給する責務を果たすために、品質マネジメントシステムおよび製品の安全性に関するパフォーマンスレベルの現状認識を行い、適切な資源（ひと・モノ・金・情報）を投入する意思決定を行うことが経営トップに求められています。

②品質マネジメントシステムへの組み込み

リスクアセスメントは品質管理における付加的・付属的な実施事項ではなく、必要不可欠なプロセスと位置づけて、品質マネジメントシステムに組み込むことが肝要です。

③リスクアセスメントの参画者

しかるべき経歴・ノウハウを有した関連部門の役職者が参画することが求められます。
参画者の社内資格制度・役割や権限を含むリスクアセスメント運用規程などを定めることにより、実効性が確実に確保されるようルールが整備されることが望ましいです。

④リスクアセスメントの実施時期・実施回数

リスクアセスメントの実施は、品質管理規程その他のルールで欠くことのできないプロセスとして規定する必要があります。製造に移行する前段階までに実施し、より安全な設計を確実なものとすることが最低限の要件となります。流通に置いた後も、当初想定したリスクの大きさ（予想発生頻度・予想発生危害程度）と現状・今後想定されるリスク実態にギャップが生じていないか、検証し続けなければなりません。

⑤リスクアセスメント手法の選択

製品のリスクを低減するための第一歩は「リスクを発見すること」です。
ハザードマトリックス分析、FMEA、FTA、ETA、その他の手法が存在しますが、どの手法を選択すれば十二分にリスクが発見できるか、リスク分析してしかるべき安全対策を講じることに資することができるかについて、唯一の正解はありません。

⑥教育研修

役職別研修、業務分掌別研修において、可能な限り早期から多数回の製品安全研修を実施することが得策です。自社製品群の特性を踏まえた技術基準の解説は多くの企業で既に実施されていますが、製品安全に特化し、かつ安全性能確保のための発想力・分析評価能力を養う研修が実施されている例は決して多いとはいえません。リスクアセスメントの実務研修を通じて、安全をつくりこむことの重要性や基本的な考え方を認識することが必要です。

⑦自社以外の関係者におけるリスクアセスメント

サプライチェーン（製造業の場合、部品や原材料の調達先）のみならずバリューチェーン全体（サプライチェーン＋供給先・卸事業者・販売業者など）におけるリスクアセスメントの妥当性評価が重要であると認識する必要があります。

⑧リスクアセッサー（リスク評価者）

当該製品の事業部門に属さない専門的知見を有したリスクアセッサーにより、当該事業部門のリスクアセスメントのプロセスと結果を検証できるようにしておくことが理想的です。

「リスクアセスメントハンドブック（実務編）」135ページ～140ページより抜粋

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2．プロセスフローに沿った具体的取組

★リスクアセスメント導入の留意点

Phase 1 準備段階 ＜2010年1月～11月＞

Step 1 取組の契機
Step 2 取組方針・計画の策定と承認
Step 3 具体的な準備の実施
- *Task 1* リスクアセスメントに関する外部情報収集と整理
- *Task 2* 当社における品質管理の現状再認識
- *Task 3* ギャップ分析・論点抽出
- *Task 4* パイロットケースの実施と結果分析
- *Task 5* 他部門水平展開の実現可能性の検討
- *Task 6* 試行期間開始前の導入研修の実施
- *Task 7* リスクアセスメント基本規程（案）の策定

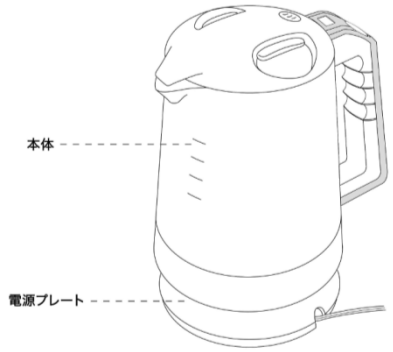
Phase 2 試行段階 ＜2010年12月～2011年3月＞

Step 1 開発におけるリスクアセスメント
- *Task 1* 初期段階での重要リスクへの対処
- *Task 2* 本格的リスクアセスメントの事前準備
- *Task 3* 作業フローの確立
- *Task 4* ハザードマトリックス等によるリスク見積・評価

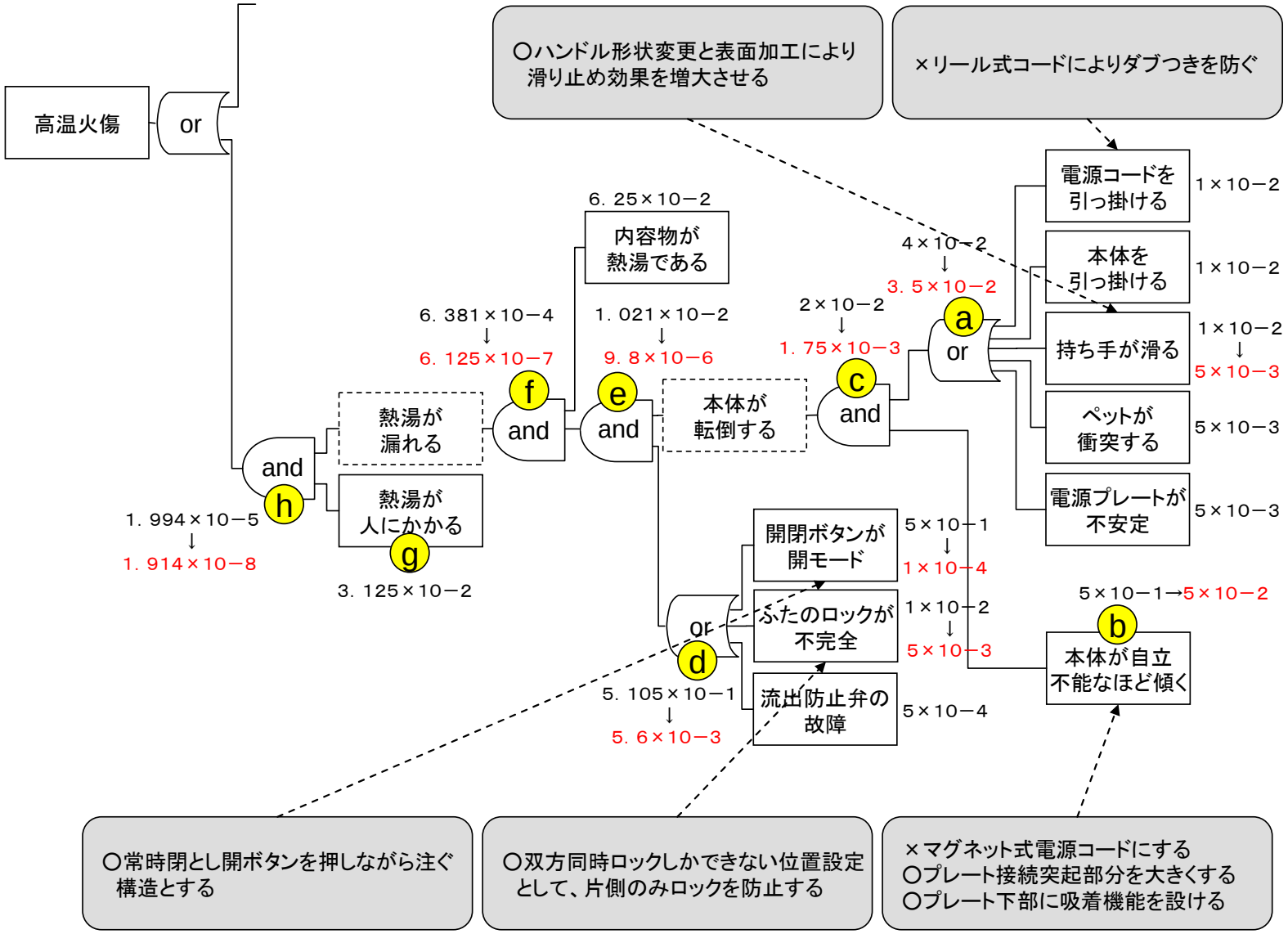
Step 2 設計・製造におけるリスクアセスメント
Step 3 流通後におけるリスクアセスメント
- *Task 1* 初期段階での重要リスクへの対処
- *Task 2* 事前の情報収集
- *Task 3* リコールに関する判断

Phase 3 検証段階 ＜2011年4月～5月＞

Step 1 試行段階で判明した課題の抽出
Step 2 課題解決手法の検討
- *Task 1* FTAの導入
- *Task 2* R-Mapの本格的導入
- *Task 3* リコールに関する定量的評価手法の導入



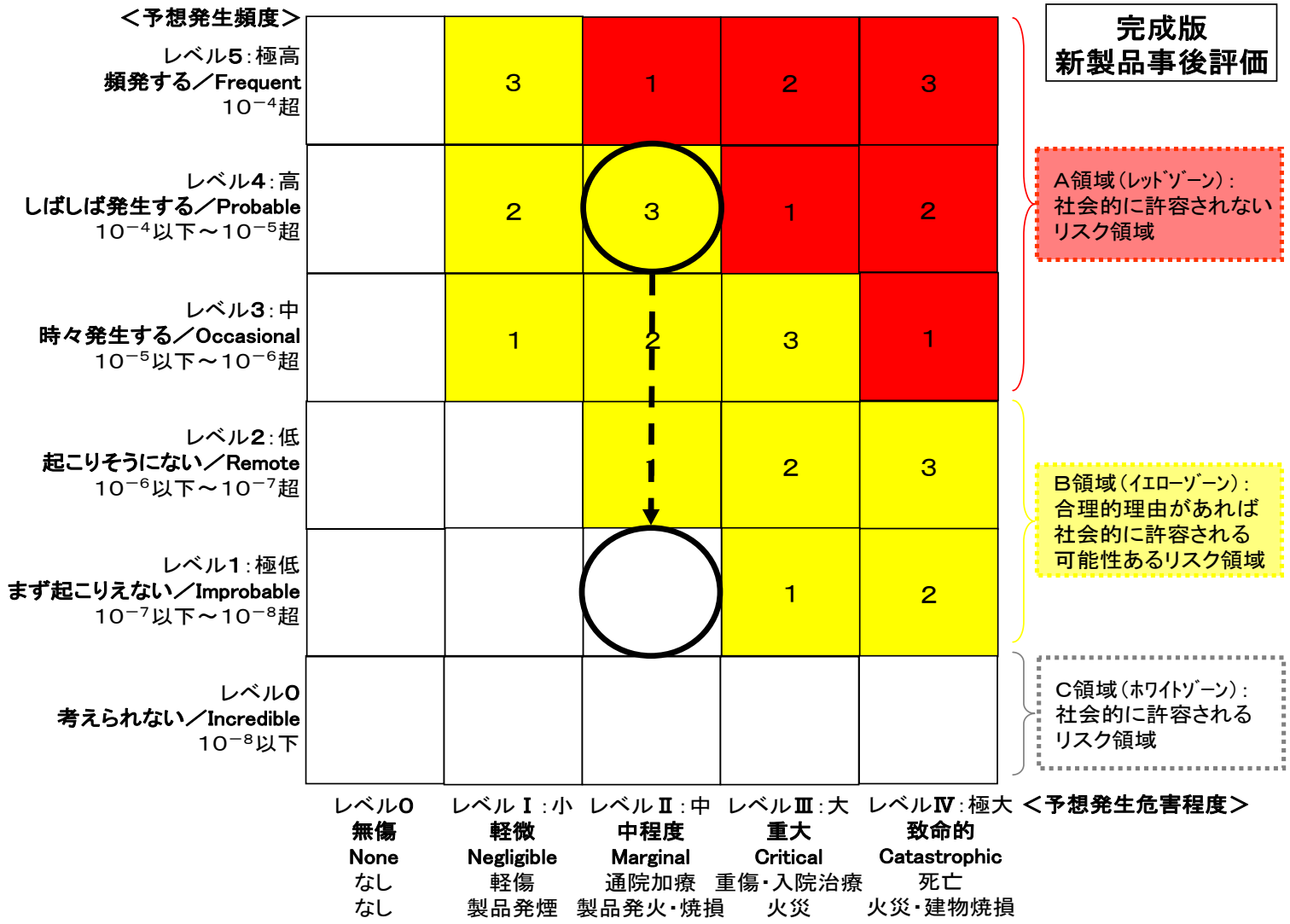
★リスクアセスメントの高度化・精緻化



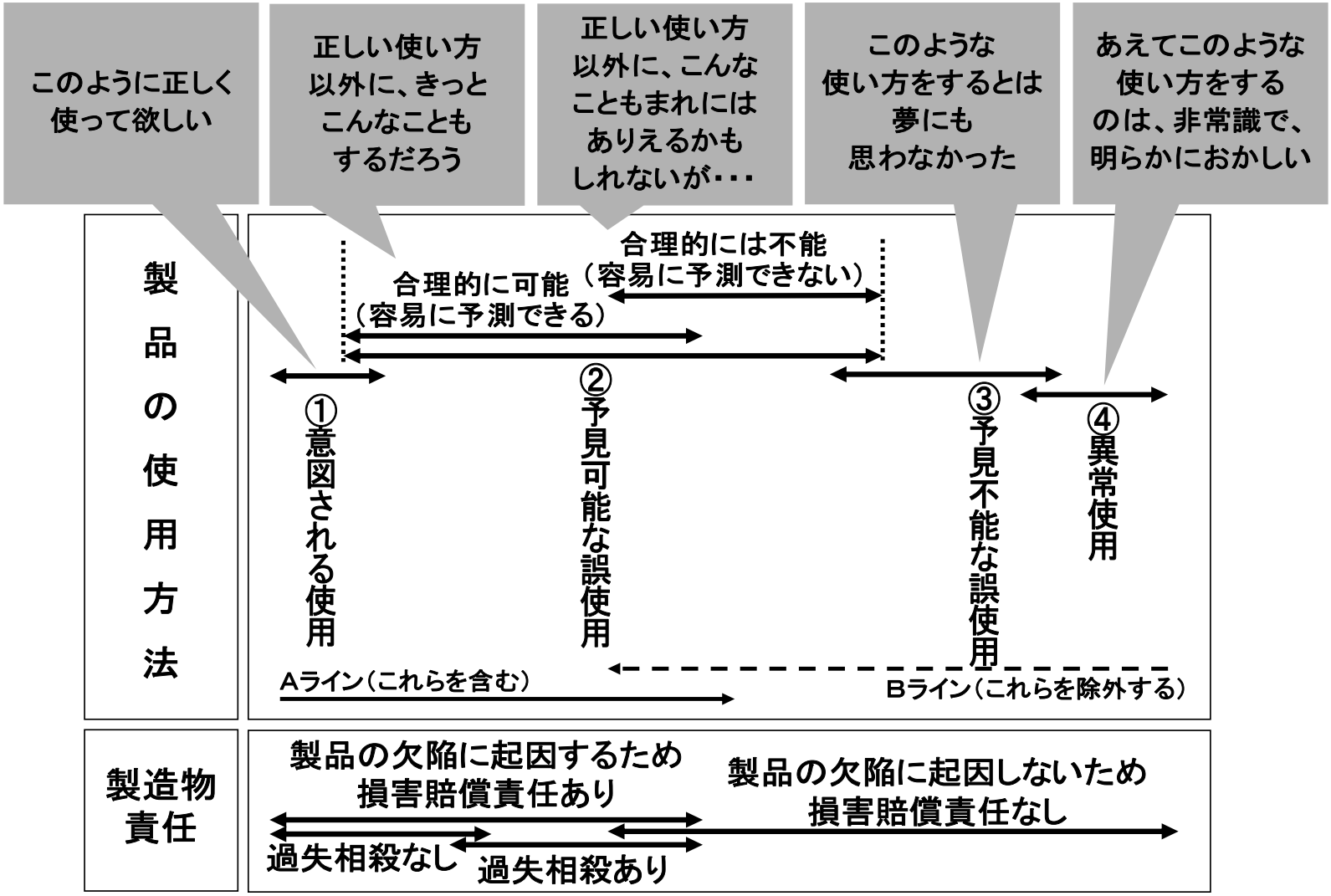
© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2．プロセスフローに沿った具体的取組

★リスクアセスメントの高度化・精緻化



★意図される使用と予見可能な誤使用



コラム9　使用形態を検討する上で、どこまでの誤使用を想定すればよいのでしょうか？

〔出所：製品安全に関する事業者ハンドブック、経済産業省、2012年〕

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2－3．調達

推奨事項

事業者は、調達活動が自社の製品の安全性に大きな影響を与える可能性があることを考慮し、適切な供給者を評価・選定する必要がある。また、調達品が自社の製品安全要求事項と製品安全基準を満たしていることを確実にする必要がある。

推奨事項の解説（基本的な考え方）

事業者が行う調達活動は単なる原材料・部品の購買に留まらず、ある特定の作業やサービス（生産、生産管理、検査、保管･輸送、機材の保守点検）の委託、ソフトウエアの開発という範囲にまで及びます。また、原材料や部品の購買の際にも検査あるいは保管･輸送を事業者が実施する方法とそれらの作業を供給者が実施したり、さらに別の供給者に委託する方法等があります。

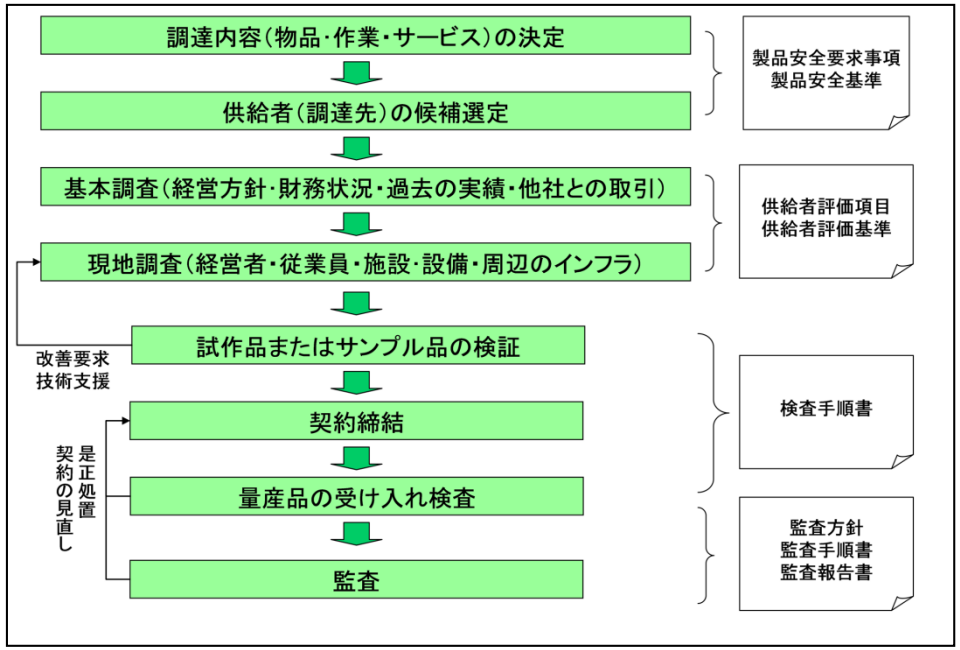
調達活動において、事業者と供給者は相互に依存している関係になります。このため、事業者は供給者に対し自社の製品安全方針と製品安全目標を明示し、供給者はそれらを満たす態勢を整える必要があります。それには、事業者は必要に応じて供給者に対し、製品安全の実現のための情報提供や支援を行うしくみを整えることが重要です。

そして事業者は供給者から納品された調達品（物品、作業・サービス等）を検査し、自社の製品安全基準への適合性を確認するとともに、製品安全不適合があれば供給者に対して改善を要求していく必要があります。

解説

解説2－3－1．調達品に対する製品安全要求事項・製品安全基準
解説2－3－2．供給者の選定とその評価
解説2－3－3．調達品の受入検査

図2－6　供給者の選定と評価



好取組事例

事例66. 供給者の選定とその評価（その4）

第三者機関で品質確認がされていること、「製品に関する長期保証（5年～10年）」の覚書の締結に同意していること、海外生産工場については日本人スタッフが常駐していること、新製品開発時には自社商品部のバイヤーが委託先工場の工程を確認していること、部品供給を含むアフターサービス体制が整っていること等が選定条件である。

流通事業者（家電量販）

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

4．ステークホルダーとの連携・協働

推奨事項一覧

4－1．ステークホルダーとの連携・協働（総則）
事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、さまざまなステークホルダーの期待と役割を認識し、コミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

4－2．消費者との連携・協働
事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、消費者の期待と役割を認識し、情報収集と情報提供を通じてコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

4－3－1．取引先等との連携・協働（総則）
事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、バリューチェーンにおける取引先等とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

4－3－2．原材料・部品製造事業者との連携・協働
事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、原材料・部品製造事業者とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

4－3－3．販売事業者との連携・協働
事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、販売事業者とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

4－3－4．設置事業者・保守点検修理事業者との連携・協働
事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、設置事業者・保守点検修理事業者の期待と役割を認識し、情報収集と情報提供を通じてコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

４－４．業界団体との連携・協働

事業者は、業界団体から発信される製品安全関連情報を活用するとともに、業界団体に対して製品安全確保に資する情報を提供することに加え、必要に応じて業界共通の製品安全関連課題の効率的解決のために、相互に連携・協働することが求められる。

４－５．行政機関等からの情報収集と報告義務等の履行

事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために行政機関等から情報を収集し、また行政機関に対する報告義務や協力義務等を果たすことが必要である。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

５．経営資源の運用管理

推奨事項一覧

５－１．経営資源の運用管理（総則）
事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善および製品安全の確保のために、経営資源（人的資源・物的資源・金銭的資源・情報資源等）の適時適切な運用管理を実施することが必要である。

５－２．人的資源の運用管理
事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善および製品安全の確保のために、人的資源の適時適切な運用管理を実施することが必要である。

５－３．物的資源の運用管理
事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善および製品安全の確保のために、物的資源の適時適切な運用管理を実施することが必要である。

５－４．金銭的資源（資金）の運用管理
事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善および製品安全の確保のために、金銭的資源（資金）の適時適切な運用管理を実施することが必要である。

５－５．情報資源の運用管理
事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善および製品安全の確保のために、情報資源の適時適切な運用管理を実施することが必要である。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

Ⅲ. 各種ハンドブックの活用方法

1. 製品安全に関する事業者ハンドブック

（1）製品安全管理態勢の再評価に関する想定事例

①製品安全管理態勢がほぼ十分に整備されている事業者における活用案

製品安全に関する事業者ハンドブック、リスクアセスメントハンドブック実務編、リコールハンドブックを併用して現状再点検（現状を◎〇△×で4段階評価）を行い、要改善事項に関する取組計画を検討する。

②製品安全に関する取組レベルが判然としない事業者における活用案

経営層、管理職層、実務担当者それぞれ複数名を選定し、チェックリストに基づき別々に評価した結果を集計分析する。
特に評価にバラツキがあった項目については回答者にヒアリングをした上で、意見交換会を開催し、今後の取組課題の抽出と優先順位付けを行う。

③製品安全に関する各種取組が十分ではない事業者における活用案

関係各部門の実務責任者により本ハンドブックを通読した上で、各部門における製品安全に関する業務実態を棚卸して、現状評価を行う。現状評価結果について製品安全委員会にて報告と審議を行い、課題を共有する。
社外専門家の助言も参考にして課題の具体的な解決手法を検討した上で、中期的な取組計画を策定する。

④事業者における簡易的な活用案

本ハンドブック巻末掲載の付属書B「製品安全に関するチェックリスト」を用いて簡易的に自己評価し、点数が低かった項目についてハンドブック本文を参照し、重点取組事項を抽出し、課題設定する。

STEP1
巻末のチェックリストによる簡易評価

STEP2
ハンドブック本文の該当箇所参照・重点取組事項の抽出

STEP3
〇〇会社・課題設定

小項目	チェック項目	自己評価
２－２．設計・開発	製品に適用される安全に関する法令・強制規格の遵守、リスクアセスメントの結果を反映した製品の安全性確保、設計・開発の妥当性検証のプロセスが確立され、実行され、改善が継続されている。	×
２－３．調達	供給者の選定および採用後の監査における評価項目・基準・手順が明確になっており、手順通りに選定と監査が実施され改善活動が行われている。さらに、必要に応じて供給者を支援するしくみができている。	○
・ ・ ・		
２－７．設置と保守・点検・修理	設置および保守・点検・修理等の作業に関する関係当事者の役割・手順等を明確にした上で適切な態勢を整備しており、各作業により得られた情報を分析し製品安全レベルの向上を消費者保護等に活用している。	×

取組のポイント

□製品に採用する安全方策はリスクアセスメントの結果に関わらず、該当製品に適用される安全に関する法令・強制規格の遵守を最優先とします。

□リスクの評価に当たっては、使用条件とハザードの種類の設定、危害の大きさの判断基準、危害の発生頻度の算出方法、想定される誤使用の範囲等、リスクアセスメント実施に必要な要素を関係部門内で明確にして共通の評価基準を策定しておくことが大切です。

解説２－７－４．情報収集と製品へのフィードバック

事業者が消費者から直接収集する製品安全関連情報とアフターサービス・ネットワークを通じて収集できる製品安全関連情報について、情報の内容、収集の目的・重要性・緊急性、分析方法、フィードバックする部門等を整理して関係者で共有し、作業の重複や抜け漏れがないようにすることが大切です。これらの情報を、既存の製品の安全性の向上、アフターサービス手法の改善、新たな製品を設計・開発する際のリスクアセスメントへの反映等に活用します。

当社の製品安全管理態勢に関する問題点について

□デザインレビューにおける安全性の検討内容が明らかではない。

【具体的な課題】
①安全性の検討に特化したセイフティデザインレビューとそれ以外のデザインレビューに関するデザインレビューの峻別
②セイフティデザインレビューにおける安全性評価の基準の見直し
③安全性の決裁権限の明確化
…

□製品を市場に流通させた後の市場調査や原因分析について有効な仕組みが存在しない。

【具体的な課題】
①流通後の不具合情報報告ルール（報告フロー・報告内容・情報管理）の見直し
②即時報告対象不具合情報の明確化
③不具合情報をもとにした安全性検証スキームの確立
…

Ⅲ. 各種ハンドブックの活用方法

（2）従業員に対する製品安全教育に関する想定事例

①社内説明会での活用案

社内説明会において、製品安全品質保証部門が、次年度の製品安全目標、製品安全取組計画（全社版）、製品安全管理態勢の変更点を説明し、各部門での取組計画の策定を依頼するに際して、本ハンドブックの該当箇所を引用して留意点の解説を行う。

②社内研修会での活用案

自社および他社の事例を参考として、製品の設計開発・製造・販売、製品事故発生、リコールの実施に至る想定シナリオ（時系列での個別具体的な事実説明・記録文書等）をケーススタディとして用意した上で、グループディスカッション形式で本ハンドブックを参照して当該シナリオにおける問題点、自社における類似事象発生防止のための方策について議論及び発表を行う。

（3）取引基準等の再検討に関する想定事例

①小売販売事業者における活用案

小売販売事業者が、輸入事業者経由で完成品製造事業者から完成品を調達するに際して、本ハンドブックのチェックリスト等を参照して、①製品安全管理態勢全般の評価を行った上で、②個別製品の設計上・製造上・指示警告上の観点から安全性評価を行い、③製造工程の実査、量産試作品または製品の検品を行う、という3段階方式での調達基準を策定し、取引開始前および年次にて調達基準への適合を確認する。

②完成品製造事業者における活用案

完成品製造事業者が、アッセンブリー製造事業者から半製品を調達するに際して、取引基本契約書に新たに必要な事項を盛り込むと同時に、本ハンドブックのチェックリスト等を参照して、別紙にて製品安全管理態勢全般に関するコミットメントを取り付けることとする。

2. リスクアセスメントハンドブック

（1）リスクアセスメント教育研修での活用

①リスクアセスメント基礎知識の付与（第一版）

②リスクアセスメント実施要領・新規導入手法の説明（実務編）

③模擬事例を活用したケーススタディ（実務編）

④判例分析を活用したケーススタディ（実務編）

（2）リスクアセスメント実務運用での活用

①既存製品・新製品に関するリスクアセスメントの試験的実施の参考資料（第一版・実務編）

②既存のリスクアセスメント・調達基準・リコール基準の見直しの参考資料（実務編）

③附属ツール「ハザードマトリックス＆リスクアナリシス表」による既存取組の見直しの参考資料（実務編）

④FTA・R－Map手法の習得と実務運用の見直しの参考資料（実務編）

＜実施例＞

第1回　基礎編

製品安全に関する事業者ハンドブック、リスクアセスメントハンドブック実務編を活用した役職員向け基礎研修

第2回　応用編

ハンドブックに照らした自社の課題認識と改善計画の説明

リスクアセスメントの具体的実施要領の解説

第3回　発展編

模擬事例に基づくリスクアセスメントの実施と実施結果講評

部門別リスクアセスメント現状分析結果報告と意見交換

おわりに

企業の社会的責任と技術者の倫理

技術者倫理とは「技術者固有の科学技術に関する知見に立脚しつつ、法令に違反しなくとも、社会の期待に応えることを重視する技術者の精神」と定義することができます。

技術者倫理の観点からは、設計開発段階では法令上の規制や規格・基準を遵守することにとどまるのではなく、普遍的な世界最高基準の科学技術に関する知識を踏まえて安全を確保しなければなりません。また、普遍的とはいえなくとも科学技術上の知見についての先見性を有し、現時点ではなく将来に向けてステークホルダーの期待を予測し、信頼を確保し続けることが技術者倫理の目指すべきところといえます。自社が製造物責任に関する損害賠償請求訴訟において敗訴しないことだけを目的に安全設計するのではなく、そもそも事故が発生する頻度・規模をいかに低減するか、という視点が必要です。

製品の不具合の可能性を察知した際にも、技術者倫理のあり方が問われます。使用環境を適切に再現することなく実験を行い、その結果不具合が発生しなかったことをもって欠陥なしと評価する、不具合の原因究明結果について自社に不利益なデータを積極的に開示しない、等の誤った判断や行動をすることがあってはなりません。これら自体が直ちに法令違反とならない場合はあるかもしれませんが、社会に対する裏切り行為であり、社会的非難は避けられません。

特に安全・安心を確保する点からは、企業はCSR（Corporate Social Responsibility：企業の社会的責任）経営を推進する上で、いかに技術者倫理を醸成するか、技術者倫理を経営に反映させるかについて再考することが肝要となります。

技術者倫理の醸成の観点からは、実務に即した倫理教育を定期的に実施することはもちろん、技術者倫理に則った業務上の判断や行動について正当な評価（人事考課を含む）をすること、同時にこのような判断や行動が可能な職場環境を整えることが必要です。大半の技術者は倫理的であるものと思われますが、組織の中で判断や行動として具現化されるためには、適切な技術者倫理に基づく進言や、業務分掌に過度に固執しない範囲での自由な提言を推奨し、コミュニケーションを活性化することが大切です。

技術者倫理が経営に適切に反映されるためには、当然のことながら経営者が短期的な経済合理性のみを追求することなく、心ある技術者の声に真摯に耳を傾けることが第一歩といえます。そのうえで、経営者はさまざまな利害関係者の利益が相反する場合においても、安全・安心を最重要視して合理的な判断を下すことが重要となります。

短期的な利益を重視するあまり、社会からの信用を失い、かえって中長期的な利益を損なうような誤った判断は避けなければなりません。そのためには、技術者個人の倫理に基づく判断が組織の中で埋没することなく経営判断の俎上に乗せられているか、特に組織の中の中間管理職である技術者から経営層に向けての報告・連絡・相談体制は重視すべきです。同時に判断の遅れは命取りとなりかねないため、特に注意したいものです。科学的に完璧な証明を要求するあまり、適時の判断を逃すことは禁物です。高度の蓋然性に基づく経営判断が求められる局面は少なくないことに留意しなければなりません。

「企業の社会的責任と技術者の倫理」日本機械学会誌　2008.1　Vol.111　NO.1070
／インターリスク総研　田村直義　より抜粋し一部変更

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

照会先
株式会社 インターリスク総研
101-0063
東京都千代田区神田淡路町2-105
ワテラスアネックス
上席コンサルタント
田村　直義
TEL: 03-5296-8912　FAX: 03-5296-8941

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

別紙３－４

製品安全に係る人材育成研修　3日目

製品事故発生時・リコール実施時の対応のポイント

2015年3月3日　13:00～14:00

上席コンサルタント
田村　直義

株式会社 インターリスク総研
MS&AD INSURANCE GROUP

本日のテーマ

はじめに

1．PL訴訟にみる予防対策と防御対策

2．製品不具合発生時の対応 ～基本原則～

3．製品不具合発生時の対応 ～具体的な対応内容～

4．製品事故対応・リコール対応の事前準備

おわりに

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

はじめに

製品安全に関する社会的責任

製品安全に関する社会的責任とは、製品の安全・安心を確保するために、以下の取組を実施し、さまざまなステークホルダーの期待に応えることを指します。

①法令等を遵守した上でさらにリスクの低減を図ること

②消費者の期待を踏まえて製品安全基準を設定すること

③製造物責任を負わないことに終始するのみならず製品事故の防止に努めること

④消費者を含むステークホルダー（利害関係者）とのコミュニケーションを強化して信頼関係を構築すること

⑤将来的な社会の安全性や社会的弱者にも配慮すること

⑥有事の際に迅速かつ適切に行動することにより被害拡大防止を図ること

⑦消費者の苦情や紛争解決のために、適切かつ容易な手段を提供すること

「製品安全に関する事業者ハンドブック」28ページより引用

製品事故が事業者に与える影響

(1)直接損害

①クレーム初期対応費用

②原因究明費用

③対応協議費用

（社内、vs行政、vs流通、vsエンドユーザー、vs調達先、その他）

④不具合製品の売買契約解除による損失

⑤代替製品手配に関する損失

（設計変更、製造、納入に関する費用）

⑥広報対策費用

（社告費用、記者会見・取材対応、ユーザーへの通知費用、広告宣伝費用、その他）

⑦製品回収費用

（製品代、送料、代替品、コールセンター増設、廃棄費用、その他）

⑧追加措置に関わる費用

（マーケットリサーチ費用、追加広報費用、イメージ回復キャンペーン費用、その他）

⑨再発防止策の検討、実践に関する費用

（設計プロセスの見直し、製造工程や検査手法の見直し）

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

はじめに

(2)民事、行政、刑事責任

①PL・品質クレーム、訴訟に関する費用

（填補的賠償金、懲罰的賠償金、担保提供、原因究明費用、弁護士費用、訴訟費用、その他）

②役員個人の賠償責任（株主代表訴訟）

③危害防止命令（消費生活用製品安全法第39条）

④業務上過失致死傷罪（刑法第211条）

（5年以下の懲役もしくは禁錮、または50万円以下の罰金）

(3)その他の損失

①取引停止、利益率削減などのペナルティによる売上減少

②取引先における売上減少

③他のPL・品質クレームの再燃

④株価下落

⑤役員辞任

⑥会社経営戦略への影響

（共同開発計画、M&A、新規ビジネス進出、その他）

風評リスク

世間・取引先の評判により、
企業イメージ・ブランドイメージや
信用が失墜し、
企業経営に何らかのダメージが
発生する可能性

1．PL訴訟にみる予防対策と防御対策

1．PL訴訟にみる予防対策と防御対策

□ 当事者

原告：X　　被告：Y（海外自転車メーカーの日本販社である輸入事業者）

□ 対象製品

自転車（クロスバイク）

□ 事案の概要

・2002年4月28日、XがY輸入業者の自転車（クロスバイク）を購入した。2008年8月22日、当時60歳のXが当該自転車に乗車中、突如自転車のサスペンションが分離して　前方に転倒し、顔面を地面に強打し、右側頭骨骨折、第6頸椎骨折、頸髄損傷等の重傷を負い、最終的に重度の四肢麻痺という後遺障害等級第１級１号に相当する後遺障害が残った。

・本自転車は車輪軸受（フォーク）のサスペンションに、内外2重筒が内部の金属バネで連結される構造を取っていたが、事故当時左右のバネが共に腐食、破断して、約10センチ被っていた2重筒が分離したことが判明。

・Xは、その被害は自転車の欠陥により生じたものであるとして、Y（自転車輸入事業者に対して、製造物責任法3条又は民法709条に基づき、1億5,047万6,388円の損害賠償請求したもの。

□ 判決のポイント

・本件事故は「通常の使用」の範囲内で発生。

・前輪がサスペンションの分離で脱落することは一般消費者期待を害するものであり、「通常有すべき安全性」を備えていない。

・取扱説明書で指示のある初期点検、定期点検を受けていなかったが、サスペンションスプリングの点検、定期交換をせよ、という具体的記述はない。

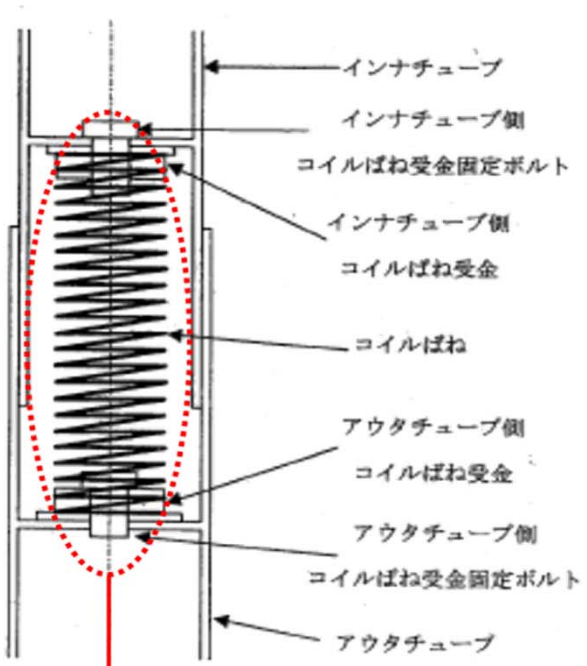
・本件自転車の特性、通常予想される使用形態、引き渡し時期からすれば、本件事故による転倒の原因が本件自転車の部品であるサスペンションの分離であることが主張立証されれば、製造物責任法に定める欠陥についての主張立証に必要十分。

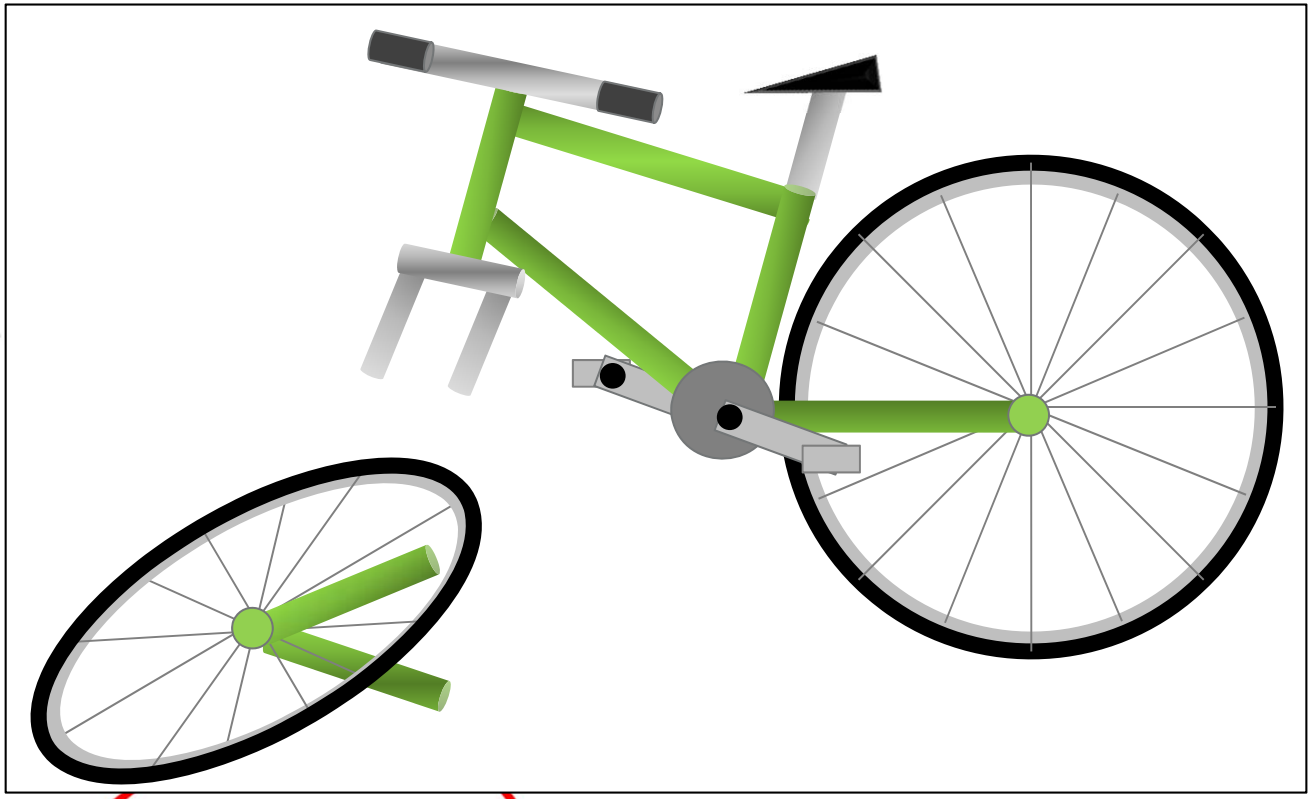
□ 請求額と認容額

請求額	認容額	備考
176,212,339円	147,176,388円	損害額の10%を過失相殺

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

1．PL訴訟にみる予防対策と防御対策





腐食、破断

事故発生

出典：日本車両検査協会「調査報告書」第T93108号

（1）予防対策のあり方

①設計上の対策

□ 使用環境の想定・・・結露？雨水？　□ 点検の容易性確保・・・分解？可視化？

□ 故障時に発生する現象の考慮・・・多重化？可視化？

②製造上の対策（サスペンションの製造受託者）

□ コイルバネ固定方法に関する提言　□ 腐食疲労への気づきに関する提言

③指示警告上の対策

□ 点検個所・方法の周知徹底　□ 販売店への啓発

（2）防御対策のあり方

①訴訟戦略の立案

□ 事実を把握する・・・事故前破断？事故時破断？　□ 事案のスジを読む

②関係当事者への求償

□ 輸入事業者の責任　□ 完成品メーカーの責任　□ パーツメーカーの責任

③リコール実施の是非・手法の判断

□ 顧客負担による点検のみ・・・再発防止に向けて十分か？

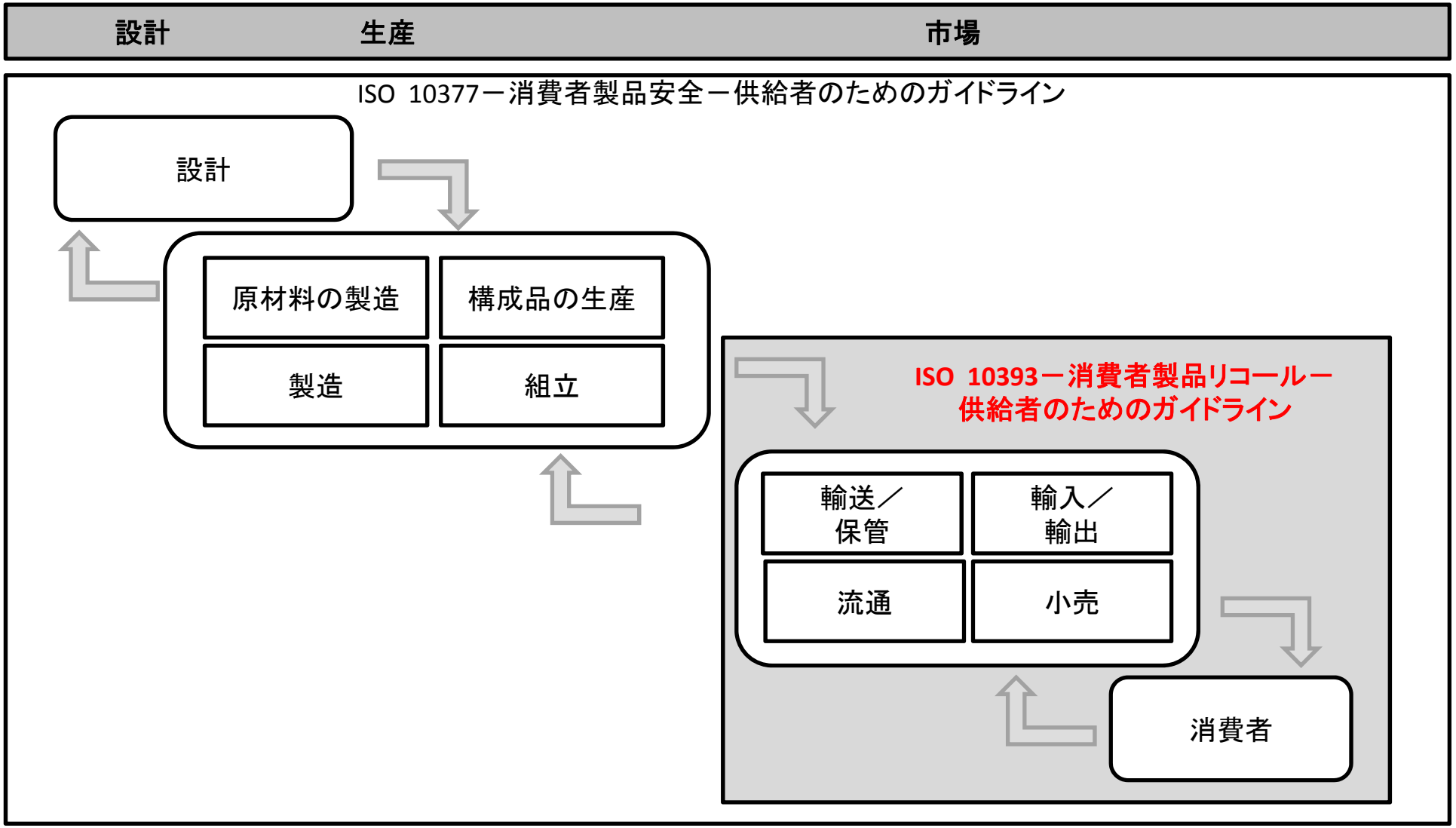
④刑事責任に関するリスク評価

□ 例：自動車メーカーの刑事事件（品質保証部門責任者の刑事責任）

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

２．製品不具合発生時の対応～基本原則～

＜ISO10377とISO10393の関係＞



出典:ISO10377 viページ 「図1 この規格とISO10393との関係」

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2. 製品不具合発生時の対応　～基本原則～

＜ISO10393－消費者製品リコール－供給者のためのガイドラインの全体像＞

まえがき		
序文		
１．　適用範囲		
２．　用語の定義		
３．　目的及び原則		
４．　一般要求事項	４．１　一般	
	４．２　方針	
	４．３　文書化及び記録保持	
	４．４　規制上の要求事項	
	４．５　リコール運営管理のために要求される専門知識	
	４．６　重要な決定をなす権限	
	４．７　教育・訓練及びリコールシミュレーション	
５．　製品リコールの必要性に対する査定	５．１　一般	
	５．２　事故通知	
	５．３　事故調査	
	５．４　リスクを査定する（assess）	
	５．５　トレーサビリティ	５．５．１　一般
		５．５．２　リコール対象製品
	５．６　製品リコール決定	
６．　製品リコールの実施	６．１　一般	
	６．２　リコール活動の開始	６．２．１　一般
		６．２．２　リコール戦略
		６．２．３　リコール目標
		６．２．４　リコールプロセス
		６．２．５　財政的資源

６．　製品リコールの実施	６．３　コミュニケーション	６．３．１　一般	
		６．３．２　コミュニケーション計画の策定	
		６．３．３　規制当局とのコミュニケーション	
		６．３．４　サプライチェーンとのコミュニケーション	
		６．３．５　消費者とのコミュニケーション	
		６．３．６　リコールの通知	
	６．４　リコールの実施	６．４．１　一般	
		６．４．２　リコール対象製品の回収、交換及び修理	
		６．４．３　リコール対象製品の破壊又は廃棄	
	６．５　監視（モニタリング）及び報告	６．５．１　一般	
		６．５．２　情報についての運営	
		６．５．３　報告要求事項の設定	
	６．６　有効性の評価	６．６．１　一般	
		６．６．２　リコール対象製品の所在確認	
		６．６．３　返品率	
		６．６．４　廃棄率	
		６．６．５　負傷率	
		６．６．６　問い合わせ率	
		６．６．７　コミュニケーション	
	６．７　リコール戦略の見直し及び修正	６．７．１　一般	
		６．７．２　リコールオペレーション	６．７．２．１　前向きなリコールオペレーションの停止
			６．７．２．２　リコールの調整
			６．７．２．３　リコールの拡大
７．　リコールプログラムの継続的改善	７．１　一般		
	７．２　リコールのレビュー		
	７．３　再発防止のための是正処置		
付属書A（参考）　ハザード及びリスク評価			
付属書B（参考）　製品リコールのポスター及び報道機関向け発表の例			
付属書C（参考）　製品リコールチェックリスト			
付属書D（参考）　製品リコールの有効性の向上 - 例			

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2. 製品不具合発生時の対応　～基本原則～

推奨事項一覧

3－1. 製品不具合発生時の対応（総則）
事業者は、消費者に危害を及ぼす製品の不具合、危害を及ぼす可能性のある製品の不具合（以下、これらを「製品不具合」という）を認識した際は、必要に応じリコールを含む是正処置を迅速かつ適切に実施することにより、消費者が危害を受けることを可能な限り防止する必要がある。

3－2. 製品事故・製品不具合情報の認識と対応
事業者は、製品事故・製品不具合に関する情報を収集・分析し、迅速かつ適切な対応が開始可能な態勢を整備する必要がある。

3－3. 製品事故・製品不具合の原因究明
事業者は、製品事故・製品不具合の原因究明を迅速かつ適切に実施し、被害の拡大防止・再発防止に役立てるための態勢を整備する必要がある。

3－4. リコールの検討と実施
事業者は、製品事故・製品不具合に関する情報の収集・分析結果、原因究明結果を踏まえて、リコールの是非・内容について迅速かつ適切な判断と行動を行うことが可能な態勢を整備する必要がある。

3－5. リコールのレビューと改善のための取組
事業者は、リコールの進捗状況をレビューし、リコール実施後に得られた情報を踏まえて必要に応じリコールプランを改善し、回収率向上のための追加対策を実施することが必要である。

製品安全に関する事業者ハンドブック（経済産業省） P95より引用

３－１．製品不具合発生時の対応（総則）

推奨事項

事業者は、消費者に危害を及ぼす製品の不具合、危害を及ぼす可能性のある製品の不具合（以下これらを「製品不具合」という。）を認識した際は、必要に応じリコールを含む是正処置を迅速かつ適切に実施することにより、消費者が危害を受けることを可能な限り防止する必要がある。

推奨事項の解説（基本的な考え方）

法令（※1）により、消費生活用製品の製造事業者または輸入事業者は、危害の発生および拡大を防止するために必要な場合は、自主的にリコールを実施することが求められており、小売事業者等についても、重大製品事故の発生について製造事業者または輸入事業者への通知に努めることとされています。また、製造・輸入事業者はもちろん小売事業者等も製品事故情報を収集し、これを一般消費者に適切に提供するよう常に努力する必要があります。このように、事業者は、製品不具合により消費者が危害を受けることを防止するために、法令上定められた義務を果たすことが求められます。

さらに、ISO26000（※2）にも規定されているように、事業者には製品安全を実現していく社会的責任があり、製品事故の発生等有事の際にも「迅速かつ適切に行動することにより被害拡大防止を図ること」が求められます。

このため、事業者が製品不具合を認識した際には、必要に応じリコールを含む是正処置を実施することで、消費者が製品不具合により危害を受けることを可能な限り防止する必要があります。

次ページに続く

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

2. 製品不具合発生時の対応　～基本原則～

前ページ続き

※1　消費生活用製品安全法

第38条第1項:
消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者は、その製造又は輸入に関わる消費生活用製品について製品事故が生じた場合には、当該製品事故が発生した原因に関する調査を行い、危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該消費生活用製品の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置をとるよう努めなければならない。

第34条第2項:
消費生活用製品の小売販売、修理又は設置工事の事業を行う者は、その小売販売、修理又は設置工事に係る消費生活用製品について重大製品事故が生じたことを知ったときは、その旨を当該消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者に通知するよう努めなければならない。

第34条第1項:
消費生活用製品の製造、輸入又は小売販売の事業を行う者は、その製造、輸入又は小売販売に係る消費生活用製品について生じた製品事故に関する情報を収集し、当該情報を一般消費者に対し適切に提供するよう努めなければならない。

次ページに続く

前ページ続き

※2　ISO26000（社会的責任に関する手引）

「6.7.4 消費者課題2: 消費者の安全衛生の保護」の中で、製品回収・リコールについて以下のとおり規定されています。

6.7.4.1　課題の説明

「… 全てのリスクを予測したり排除することは不可能なため、製品回収及びリコールのための仕組みを、安全保護策に盛り込むべきである。」

6.7.4.2　関連する行動及び期待

「… ある製品が予期しなかった危険性を市販開始後に呈した場合、重大な欠陥があった場合、又は誤解を招く情報若しくは虚偽の情報を含む場合は、そのサービスを停止するか、又はまだ流通網にある全ての製品を回収するのがよい。組織は、その製品を購入した人又はそのサービスを利用した人に周知するために適切な措置及びメディアを利用して製品をリコールし、消費者が被った損失を補償すべきである。…」

製品安全に関する事業者ハンドブック（経済産業省） P96、97より引用

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

３．製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

PHASE1　事実確認・緊急手配

PHASE2　危機対応準備

PHASE3　基本方針決定

PHASE4　対応策検討

PHASE5　情報開示

PHASE6　リコールプログラムの継続的改善（アフターリコール）

PHASE1　事実確認・緊急手配

（1）審議機関・役割分担の確認

□必要な関係者からなる緊急対応チームの組成（緊急対策本部の前工程）

□役割分担、時間軸、意思決定権者の確認

（2）事実確認（外部要因）

□三現主義・・・現場、現物、現実

□原因究明に必要な情報を入手

・・・当該製品、拡大損害、関係者証言など

□事故発生メカニズム

・・・点でつかんだ情報を結びつける仮説起案（時間・場所・第三者との関係）

（3）事実確認（内部要因）

□同機種の確保　□基本設計・量産設計に関する図書　□リスクアセスメント実施記録

□安全性評価結果　□その他直接的・間接的な安全性立証の証拠

□調達先等への要求事項　□関連会社との責任分担契約

□付帯情報（指示警告、オペレーションマニュアル、メンテナンスマニュアルなど）

□販売実績　□過去の補修履歴　□事故履歴（当該・同種・類似製品、他社事例）　□その他

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

(4)評価

事案のスジを見極める。

① 明らかな異常使用であるため謝絶する。

② 予見可能な誤使用とは評価しがたく、法的責任は否認するが被害者を一定範囲で救済する。

③ 欠陥の有無・程度、欠陥と損害の因果関係は現時点では評価しがたく、さらなる検討を要する。

④ 当該製品固有の欠陥か、同種製品に共通する欠陥か、現時点では評価しがたく、さらなる検討を要する。

⑤ さらなる検討は必要なものの、法的責任を負う可能性が一定以上あり、かつ同種製品の回収の必要性も否定できない。

ここがポイント！

〇経験に拘束されず、争いのない事実・争いのある事実・評価を峻別する
〇情報の一元管理の徹底(場所・人・時間)
〇専門的知見を確保する

PHASE2　危機対応準備

（1）原因究明

・リスクアセスメントのレビュー

□使用環境設定　□危険源同定
□安全対策（本質安全化、安全防護策、追加予防策）の妥当性
□残留リスクの許容可能性　□指示警告の妥当性

→ 基本設計から量産設計へ移行する段階で、条件変更はないか？（コスト）
→ 開発・販売期限を理由に、残留リスク許容可能性を甘く見積もっていないか？（納期）
→ モデルチェンジ、仕様変更による条件変更はないか（失念）？

・検査・実験による検証

□実験趣意書の作成
・・・洗い出しと理論上の絞込み、原因の見当付けの適切性確保、結果の使途の予測
□現物、サンプルの取り扱い
・・・証拠の保全
□各種検査委託先、手法、コスト、期間の選定
□再現実験の信憑性（環境設定、実験手法）

・評価の妥当性確保

高度の蓋然性に基づく一次判断（科学的に100%確かな証明を追求するリスク）

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

5. 製品リコールの必要性に対する査定

5.4　リスクを査定する（assess）

消費者製品の危害のリスクの査定については様々な方法がある。供給者は、危害のリスクの査定を行うプロセスを確立することが望ましく、それには一般に以下のステップが含まれる：

a）対象とされる製品を特定すること、それには、製品名、ブランド、型番、型式、世界で固有の識別子、ロット、バッチ、製品の中で使用されている構成部品の出所又は製造年月日のような詳細情報が含まれる。
b）当該製品を使用し又はこれと接触を持ち得ると考えられる人々の集団、特に製品からの危害を受けやすい消費者を特定する(製品からの危害を受けやすい消費者については参考文献を参照のこと)。
c）事故が発生したのは製品の予見可能な使用又は予見可能な誤使用のいずれの間かを特定する。
d）製品の設置、使用、維持管理、修理又は廃棄を行っている間に起こり得るハザード及び危害の程度を特定する。
e）消費者の行動並びに製品の使用の頻度及び期間を考慮し、危害の発生する可能性を見積もること。
f）特定されたハザードについて、特定された各ユーザーグループに対するリスクを見積もる。
（付属書Aを参照のこと）リスクのレベルの決定に際しては、以下の事柄を考慮する：
- ユーザーの危害の受けやすさ
- 当該リスクについてのコミュニティー内の一般的知識
- 当該リスクに予防策を講じる可能性
- リスクの明白性
- ユーザーのリスク回避能力
- リスクについての利用可能な警告又は注意
- 警告の有効性
- 安全対策の有効性

g）仮説が変化した場合のリスクレベルへの影響を判定する。
h）社会全体への累積リスクを定めるため、市場の製品の数を特定する。当該アセスメントを文書に記録する。
i）独立した専門家により検証された当該アセスメント及びその結果を得る。

ISO10393～消費者製品リコールー供給者のためのガイドライン～より引用

（2）ディフェンスロジックの検討

ETA（Event Tree Analysis）手法による訴訟シュミレーション
・・・トップ事象（原告の主張・立証）から、勝訴もしくは敗訴判決までの図式化による分析

① 事実上の因果関係

② 欠陥の存在

③ 損害の発生

④ 欠陥と損害の因果関係

⑤ 被害者の過失

ここがポイント！

〇想定される展開を樹形図に表現
〇証拠の確保＋弱みと強みの整理
〇抜け漏れのないロジックを踏まえた主張立証展開準備

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3．製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

PHASE3　基本方針決定

（1）緊急対策本部の設置

経営層・法務部門・広報IR部門・設計開発部門・製造部門・品質保証部門・営業部門・その他
・・・意思決定機能、事務局機能、その他機能の明確化＋可視化

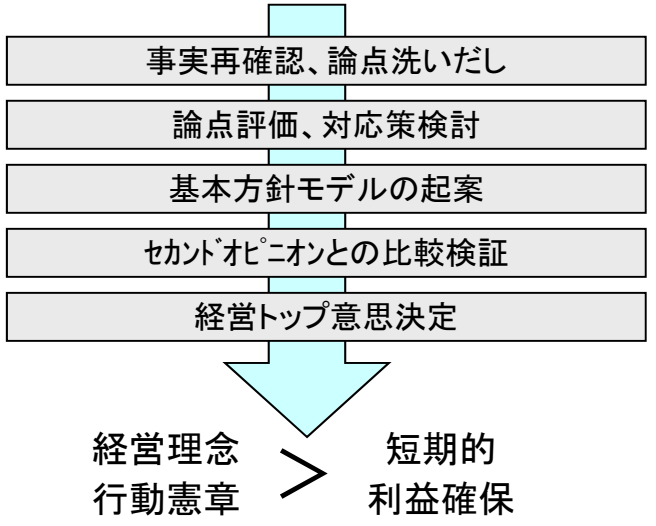
（2）社外専門家の確保

弁護士、技術士・大学教授（ﾃｸﾆｶﾙｱﾄﾞﾊﾞｲｻﾞｰ）、危機管理コンサルタント、損害保険会社等
・・・有機的連携

＜緊急時における危機管理コンサル項目＞

① 事実確認、情報収集に関する助言
② 原因究明に関する計画策定、手配援助
③ 法的責任・社会的責任に関する留意事項説明
④ 基本方針立案に関する助言
⑤ 対策本部設置に関する助言
⑥ 経営トップ意思決定案に対するｾｶﾝﾄﾞｵﾋﾟﾆｵﾝの提示および評価
⑦ 具体的な回収実行施策に関する提言
⑧ 具体的な被害者対応に関する助言、対応基準の提言
⑨ 社内・関係者周知に関する助言
⑩ マスコミ対応指針の策定
⑪ 記者会見準備に関する助言、チェック
⑫ 再発防止策に関する助言

＜基本方針決定のプロセス＞



4. 一般的要求事項

4.5 リコール運営管理のために要求される専門知識
供給者は事故を調査し、リスクを査定し、リコール決定を行い、リコールを実施するための専門性を有していることを確実にすることが望ましい。より規模の大きい供給者では、様々な職能領域からのスタッフで構成されているリコールマネジメントチームの設立が必要となる場合がある。

規模にかかわらず、供給者にはアドバイザー及びコンサルタントによる外部からの支援が必要な場合がある。アドバイザー及びコンサルタントと打ち合わせがなされることが望ましく、それにより彼らは事故が発生する前にそのリコールプログラムに対する理解を深めることが出来る。

リコールの運営管理について責任を負う人々の目的は次の通りである：

- 全ての入手可能な情報を査定し、以下の実施に必要な行動を決定すること。
- 消費者の健康又は安全性を保護すること。
- 消費者及びステークホルダーとの関係を維持すること。
- 供給者の世評を保護すること。
- 流通する全ての国々において、関連する全ての法的義務（例：報告義務）を果たすこと。
- 関連する行政官庁及び業界機関と連絡を取り合うこと。
- 主要なステークホルダーが、近く行われるメディアへの連絡も含めて、供給者の決定及び行動に関して常に情報提供されることを確実にすること。
- 供給者の日常業務の正常な遂行の乱れを最小限に抑えながら、リコールに関する意思決定とリコール活動が効率的に実行されることを確実にすること。

以下略

ISO10393～消費者製品リコールー供給者のためのガイドライン～より引用

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

（3）製品不具合に関する対応基本方針（例）

①被害者対応
- 法律上の責任を判断する上で、前提となる事実・原因の究明に最善を尽くす。
- 法律上責任を負う場合は適切な損害額を賠償し、不当不正な請求には一切応じない。
- 被害者に対する道義的責任の範囲は、法的責任の有無や程度に立脚して判断する。

②リコール対応
- 身体生命の安全確保を最優先とする。
- コスト対効果に配慮するが、短期的かつ形骸的なリスクベネフィト計算による判断はしない。
- 最終評価結果を待つことなく、リコールプログラムの起案に即座に着手する。

（4）その他確認事項
- タイムスケジュールと進捗管理
- 優先順位付け、役割分担、実施時期の明確化
- 情報共有の範囲と手法、意思決定権者の確認

ここがポイント！

〇公正性・透明性の確保（フェア・オープン）
〇被害拡大防止と再発防止策の徹底
〇マルチステークホルダー（様々な利害関係人）への配慮

PHASE4　対応策検討

（1）技術情報の提供

製品構造や不具合内容に関する社内外関係者（原告・被告代理人弁護士、裁判官を含む）の理解促進

- 解説用略図→仕様構造図→詳細設計図書
- 科学技術の基礎知識、安全設計製造の原則の裏づけ

（2）当該事案（個別クレーム・個別訴訟）解決方針

①検討手順

素案の作成→原告の主張立証の予測→セカンドオピニオン

②第三者意見の聴取

- 弁護士意見の活用

  説明 and/or 相談 and/or 検討 and/or 意見書

- 技術鑑定の活用（裁判所の鑑定と私的鑑定）

  鑑定人の経歴　鑑定・実験趣意書　鑑定結果に対する双方の主張

ここがポイント！

〇技術者の常識＝その他関係者の未知の世界、との認識
〇相手方鑑定人の適否についての判断（ジャンクサイエンス）
〇文献、論文、過去事例から原告鑑定手法を推測

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3．製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

（3）再発防止策の検討

・直接的原因･誘因･素因に対応する防止策
・設計変更･･･事故後の設計変更に関する理由付け
・その他総点検（点→線→面）

（4）リコール対策の検討

・リコール実施の趣旨目的の明確化
・対策実施の範囲･効果の検討
・法的責任と社会的責任

＜考慮要素＞

①対象製品に関する情報（製品特性、事故履歴、製造販売数･期間、耐用年数等）
②法規制、規格、法律上の責任（民事責任、刑事責任、行政上の責任）
③予想されるリスクの大きさ（定量的評価）
　＝身体生命･財物に対する影響度×発生頻度
　＝ワーストシナリオ想定（リスク顕在化→損失拡大シナリオ）＋社会的な許容可能性

＜手段･手法･時期＞

・目標回収率と段階的周知徹底措置
・使用禁止措置→製品回収
・欠陥除去のための対策の妥当性（交換、修理などの妥当性）

（5）予想最大損害額の算出

・財務上の影響評価と金銭的手当の検討

（6）ステークホルダー別TO DOリストの再確認

・抜け漏れ防止、情報開示や対策着手の順序の誤り防止

（7）敗訴すべきではない事案に関するディフェンスロジックの追加検討

・事実上の因果関係について省略することなく、詳細にステップを構築（枝分かれの可能性）
・詳細なステップの中で、可能な限り「前」で争う
・「勝ちに行く」のではなく、「負けないように」戦う（事実上の因果関係）
・いたずらに攻撃材料を与えない
・弾劾証拠の確保

（8）関係者の処分

・結果責任でも、ベストプラクティスとの乖離でもない。
・ベンチマークにより方針を起案する。
・社会的許容可能性から判断する

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

5.6　製品リコール決定

リスクアセスメントの完了後、供給者はリスクレベルが許容可能なリスクを超えるかどうかを決定することが望ましい。（ガイダンスはISO10377を参照のこと）もしリスクレベルが許容可能なリスクを超える場合、供給者は製品リコールの必要性について決定を下すことが望ましい。決定は、全ての入手可能な情報を利用してケースバイケースで下されることが望ましいため、特定されたリスクレベルと製品リコールの実施との間には自動的なリンクは存在しない。

危害の可能性、潜在的な危害の本質、及び潜在的な危害の程度に影響する全ての関連事実及び環境を、供給者は考慮することが望ましい。特に供給者は以下の事柄を含むリコールの影響について考慮することが望ましい：

- 製品リコールを行うことによって表面化する潜在的リスク
- 製品リコールの現実性
- 製品リコールの予期される成果
- 製品リコールを維持または続行する能力
- リコール対象製品を消費者及びサプライチェーンが適切に特定する能力
- 意図された目的を達成するうえでの製品リコールの適合性
- 目的を達成する代替手段があるかどうか

非常に深刻な傷害や資産の相当な被害が発生し得る状況について、たとえリスクの可能性を正確に決定することができなくても、製品リコールの実施を考慮することが望ましい。製品リコールのリスク、現実性、影響及び効果を決定する手助けとするため、専門家に助言を求めることもあり得る。新しい情報が入手可能となったときは、それは用いられた決定やプロセスの見直しに活用されることが望ましい。リコールの決定は、関連のある規制当局と協議して行われることが望ましい。　国によっては、特定の状況下で、規制当局が製品リコールを要求する権限を有している。

ISO10393～消費者製品リコールー供給者のためのガイドライン～より引用

＜リコール判断基準のポイント＞

一次判断…社内規程への抵触判断

自社の「製品回収実施基準」に明らかに該当する場合は、リコールを実施する。

□法令違反
安全に関する強制規格・基準等の違反が判明した場合

□重大な欠陥
重篤な被害をもたらす欠陥（通常有すべき安全性を欠いていること）があることが判明した場合（想定される実耐用年数内の通常使用・予見可能な誤使用において、当該製品全体として、死亡・重度後遺障害の発生するおそれがあることが判明した場合）

□社会的責任
その他さまざまなステークホルダーの期待を勘案した結果、リコールすることが相当と判断される場合（当該製品の主たる機能や効能が発揮されない場合等を含む）

製品安全に関する事業者ハンドブック（経済産業省） P116より引用

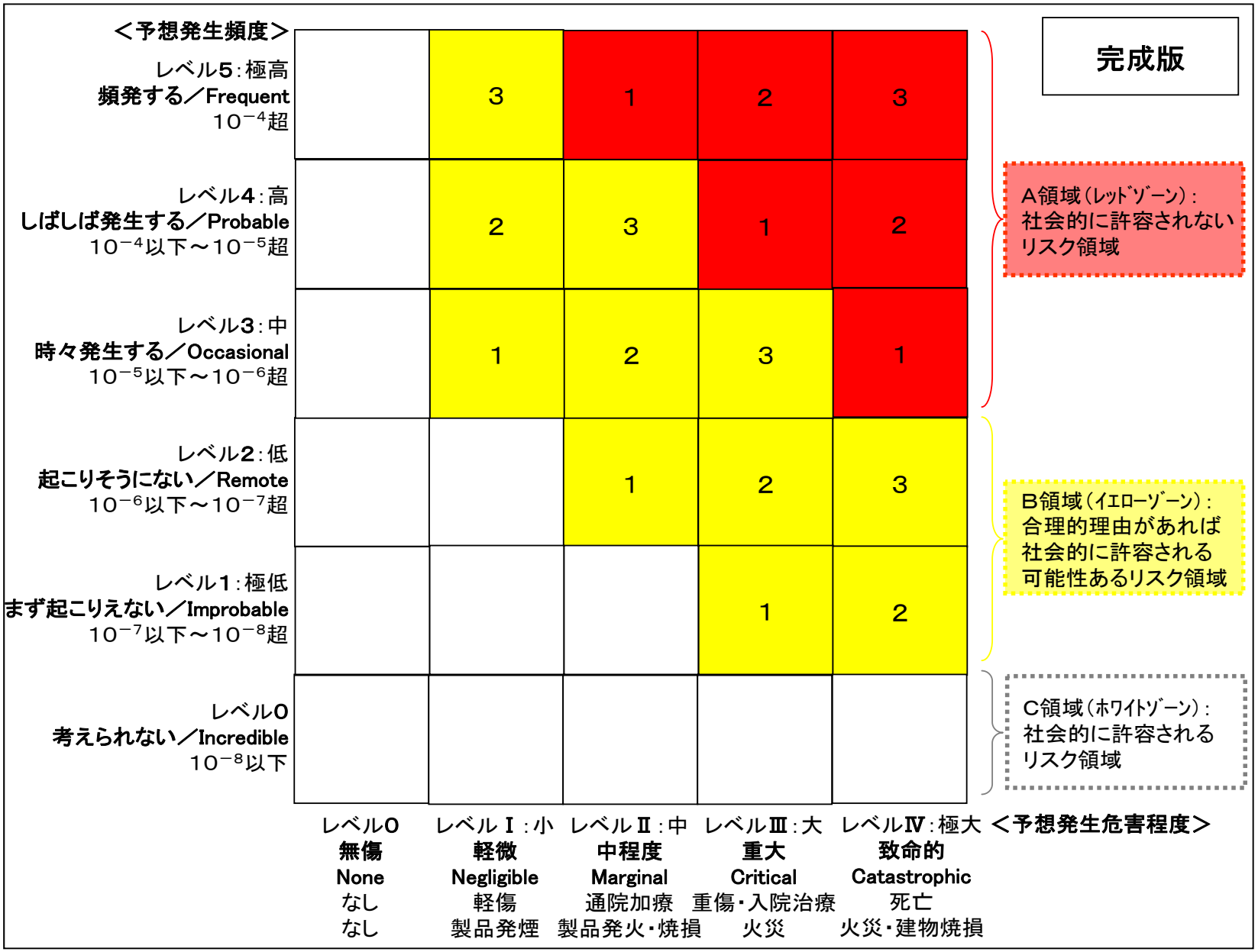
© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

二次判断…製品回収に関する定量的評価基準に照らした判断

品質管理委員会における審議を踏まえ、事業本部担当役員が意思決定する。

	開発・設計・製造段階	流通後の段階（リコール判断）
A領域（レッドゾーン） 社会的に許容されないリスク領域	3step methodに従い、リスクを低減させる	原則としてリコールを実施する
B領域（イエローゾーン） 合理的な理由があれば、社会的に許容される可能性があるリスク領域	C領域（ﾎﾜｲﾄｿﾞｰﾝ）までリスクを低減させる。必要に応じ、3step methodに従う。 なお、B領域にとどまる場合は、その妥当性を立証する根拠を明確にした上で記録に残すと同時に、残留リスクを使用者に伝える。	A領域（レッドゾーン）に近接するB領域３（イエローゾーン３）は、原則としてリコールを実施する。（例外的に修正要素を勘案する） A領域（レッドゾーン）とC領域（ホワイトゾーン）の中間に位置するB領域２（イエローゾーン２）の場合は、修正要素（〇〇参照）を勘案したうえで判断する。 C領域（ホワイトゾーン）に近接するB領域１（イエローゾーン１）の場合は、原則としてリコールを実施しない。（例外的に修正要素を勘案する）
C領域（ホワイトゾーン） 社会的に許容されるリスク領域	基本的に許容されるレベル。追加の本質安全対策は原則として不要。安全防護策と指示警告を必要に応じて実施する。	原則としてリコールは実施しない。



製品安全に関する事業者ハンドブック（経済産業省） P115より引用

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

三次判断（最終判断）・・・経営判断

二次判断における定量的評価基準に照らして検証した結果を踏まえ、以下a）～c）の手順で最終意思決定を行う。

a）担当役員の判断

→ 製品安全委員会における二次判断について、以下の「リコールに関する経営判断の検討要素」も勘案した上で追認し、経営会議に上程した。

b）第三者専門家のセカンドオピニオン

→「製品回収実施基準」、「製品回収に関する定量的評価基準」の妥当性、本件事例に関する評価の妥当性、リコールの是非や内容の判断の妥当性について第三者意見を取り付ける。

c）経営者の最終判断

→ 上記セカンドオピニオンも踏まえ、最終の意思決定を行う。

＜リコールに関する経営判断の追加検討要素＞

・販売時期以降の各社リスク低減対策の推移
（許容されるレベルに変化はあるか）
・現時点における他社製品とのベンチマーク
・類似事例による他社のリコールの是非
・事故発生原因のうち、誤使用・異常使用の寄与度
・今後、同様の原因による事故の予想発生頻度が高くなる可能性
・今後、同様の原因による事故の予想発生危害程度が大きくなる可能性
・発生した重大事故の社会的インパクト
・マスコミ報道など社会的な関心の程度
・ブランドイメージへの影響
・社会的学術的権威を有する組織や専門家の推奨があった場合
・取引先の要求があった場合
・行政からの推奨があった場合

製品安全に関する事業者ハンドブック（経済産業省） P116~117より引用

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

6. 製品リコールの実施

6.2.2　リコール戦略
リコール戦略は、何故リコール活動が実施され、何がリコール活動により達成され、リコール責任のある供給者が影響される消費者やサプライチェーン及び規制当局といかにコミュニケーションを行うか、についての明確な概要を提示していることが望ましい。
リコール戦略は、製品に関連するリスクを低減するために行われるべき活動を概説していることが望ましい。
国によっては、活動実施に先立ち、規制当局がリコール責任のある供給者に、提案されたリコール戦略についての協議及び供給者間でのコミュニケーションを求める場合もある。

リコール戦略は以下についての説明を含むことが望ましい：
- 技術的素養を持たない人に容易に理解される用語で表現された、ハザードの性質と範囲
- リコールの対象製品についての予測流通状況、及びリコール対象製品がどこにどれだけあるかについてのアセスメント
- 何がハザードを引き起こしたか、及び供給者がハザードに対処するためにどのような活動を実施しているか。
- ハザードが製品の消費者にもたらすリスク，及び意図される消費者がどのようにしてリスクを低減することができるか。
- 影響されるステークホルダーの特定、及びリコール責任のある供給者が対象ステークホルダーとコミュニケーションを取る方法
- あらゆる法律上及び規制上の要求事項、及びリコール責任のある供給者の法令遵守の方法。

6.2.3　リコール目標
目標は、リコール活動によって何が達成されるか、及びいつまでにそれらが達成されるかについて概説していることが望ましい。
リコール目標は通常次を含むことが望ましい：
- 影響される供給者、消費者、及び適切な規制当局にハザードの性質と範囲を通知し、また健康又は安全に関連するあらゆるリスクを低減するために、どのような活動を取るべきかについての明確なガイダンスを提供する。
- リコール対象製品のこれ以上の流通又は販売拡大を避けるため、隔離する。
- リコール対象製品の撤去、修理又は交換を可及的速やかに手配する。
- リスクを低減するために、リコール対象製品を再加工する。
- リコール対象製品が再度市場に流入しないことを確実にするために、当該リコール対象製品を廃棄、又は破壊する。
- リコール対象でない製品又は交換製品を、市場へ可及的速やかに戻入れる。

ISO10393～消費者製品リコールー供給者のためのガイドライン～より引用

6.2.4　リコールプロセス

回収、修理、改良又は交換というプロセスは、供給者及び消費者にとって推奨された行動を取ることが可能な限り容易であるように設計されていることが望ましい。容易なプロセスを用いることによって、影響される消費者は要求されている行動を進んで行うようになり、それゆえにリコールがより効果的になるであろう。

利用され得るプロセスの種類には以下が含まれる：

- 購入場所への返品：消費者はリコール対象製品を購入場所へ返品し、交換品又は払戻金を受け取る。
- 修理施設への返品：消費者はリコール対象製品を、適切な資格を有する修理施設へ改修又は修理するために返品する。
- 料金前払い郵便／送料：消費者は、リコール対象製品を返品するための、料金支払い済みで宛名記入済みの梱包資材の送付を受ける。
- 回収サービス：回収サービスは消費者のリコール対象製品を物理的に回収するために使用される。
- 修理：資格を有する技術者がリコール対象製品をその使用場所において修理する。

リコールプロセスは、リコールに影響される全ての関係者がリコールの主な要素を識別することができるように策定されることが望ましい。主な要素は次の事柄を含む：

a)　リコールの通知
b)　リコール対象製品又はリコール対象製品群
c)　リコールを発表している者

それぞれの製品リコール通知は固有のものとして識別されることが望ましい。それにより、当該リコールが市場内の他の製品リコールから識別することを確実にする。最初の（元の）リコール通知に、世界で固有の識別子を割り当てることでこれは達成される。

同様に、リコール内容の更新や修正の通知が行われる場合には、各々の更新も固有のものとして識別されることが望ましい。更新の例としては、対象になる製品範囲の変更又はリコール実施を支援する文章（例：メディアリリース、処分又は返品の指示、製品仕様書）の提供を含んでいる。リコール内容の更新に固有の識別子を割り当てることによって、影響される関係者の全てがリコール期間全般にわたる変更の記録又は監査の履歴を維持することが可能になる。

更新された製品リコール通知には、前回の通知に取って代わるものであることが明確に記述されることが望ましい。リコールプロセスの設計においては、リコール責任のある供給者は脆弱な消費者について考慮することが望ましい。

ISO10393～消費者製品リコール－供給者のためのガイドライン～より引用

3．製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

PHASE5　情報開示

（1）危機管理広報対応の方針決定

・基本方針に基づく広報対応のスタンスの決定
・シナリオ展開を予測した情報開示戦略の立案

（2）広報対応の実施

・開示情報マスタープランの作成
・取引先・当局などに対する説明用文書の作成
・ポジションペーパーの作成
・論点整理、Q＆Aの作成

・取材、クレーム対応の窓口、情報の一元的管理
・社告・プレスリリース・記者会見等の手配準備
・スポークスマンへのレクチャー

＜開示情報マスタープラン＞

①謝意表明
②事実概要
③事実詳細
　経緯詳細（発生前、発生時、発生後）
　事故原因（現時点判明分。誘因・素因）
　被害内容（現時点判明分）
④被害復旧策（被害者対応指針など）
⑤再発防止策（現時点検討内容）
⑥その他
　平常時の体制、予防策
　会社業績への影響
　会社、経営トップの責任
⑦謝意表明

ここがポイント！

〇マルチステークホルダーへの説明責任と戦略性
　・・・情報開示→マスメディア→ユーザー等（真に伝えたいことは何か）
〇技術情報の説明
　・・・端的な定性的説明と価値ある裏付けデータ　再発防止の実効性

PHASE6　リコールプログラムの継続的改善（アフターリコール）

アフターリコール検討一覧

□既存取組一般
〇ベタープラクティス事例
☆今後の課題（実現可能性検討せず）

リコール開始	アフターリコール				
告知段階	初期段階	停滞段階	再発段階	再告知段階	終息段階

① 回収率を高めるための平時からの対策（会員登録などによるトレーサビリティ向上など）や初回リコール告知時の工夫も含め、一連のリコールプログラム有効化の方策として検討することが得

法令義務履行者	製造事業者・輸入事業者・販売事業者等	完成品メーカー	原因究明の詳細な検討とその内容の公表 店頭情報	原因究明の再検討			リコール対象品があると思われる場所への調査員派遣・現地での確認
法執行機関	行政庁	消費者庁					
		経済産業省					
		NITE					
その他関係当事者	製造事業者	原材料メーカー					
		部品メーカー					
		業界団体					
		その他					
	販売業者	輸入業者					
		小売一般					
		大手小売					
		量販店					
		TV通販					
		インターネット通販					
		カタログ通販					
		業界団体					
		その他					
	協力会社	運送・設置業者					
		倉庫業者					
		修理業者					
		廃棄業者					
		カード会社					
		コンサルティング会社					
		コールセンター運営会社					
		その他					

② 当初原因究明結果の見直しと同時に再発防止策の妥当性に関する客観的評価

⑧ 効果的なリコールを実施した企業を表彰することは社会的に受け入れ困難かもしれないが、積極的に協力した企業を表彰することは可能ではないか？

□既存取組一般
〇ベタープラクティス事例
☆今後の課題（実現可能性検討せず）

リコール開始	アフターリコール		
告知段階	初期段階	停滞段階	

法令義務履行者	製造事業者・輸入事業者・販売事業者等	完成品メーカー	原因究明の詳細な検討とその内容の公表 店頭情報	原因究明の再検討		
その他関係当事者	行政機関	国民生活センター				
		地方自治体・消費生活センター				
		警察				
		消防				
		その他				
	医療機関	各医療機関				
		分野別学会				
		その他				
	メディア	新聞・雑誌				
		メディア・広告関連協力関係				
		JARO（日本広告審査機構）				
		新聞販売店				
		テレビ局・ラジオ局				
		ポータルサイト運営事業者				
		情報提供サービス				
		地元メディア（地域新聞など）				
		その他				

3．製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

「アフターリコールにおける追加積極施策のペンディング判断基準」に関する検討試案
（どこまで周知徹底施策を講じてリスクを低減すれば、社会的に許容されるのか？）

＜論点＞
法的責任をベースにしつつ社会的責任を勘案し、定量的評価により判断する。
分母の合理的推定
分子の合理的推定
→発生頻度×規模＝リスクの大きさ→重篤被害が1件未満→社会的許容可能性

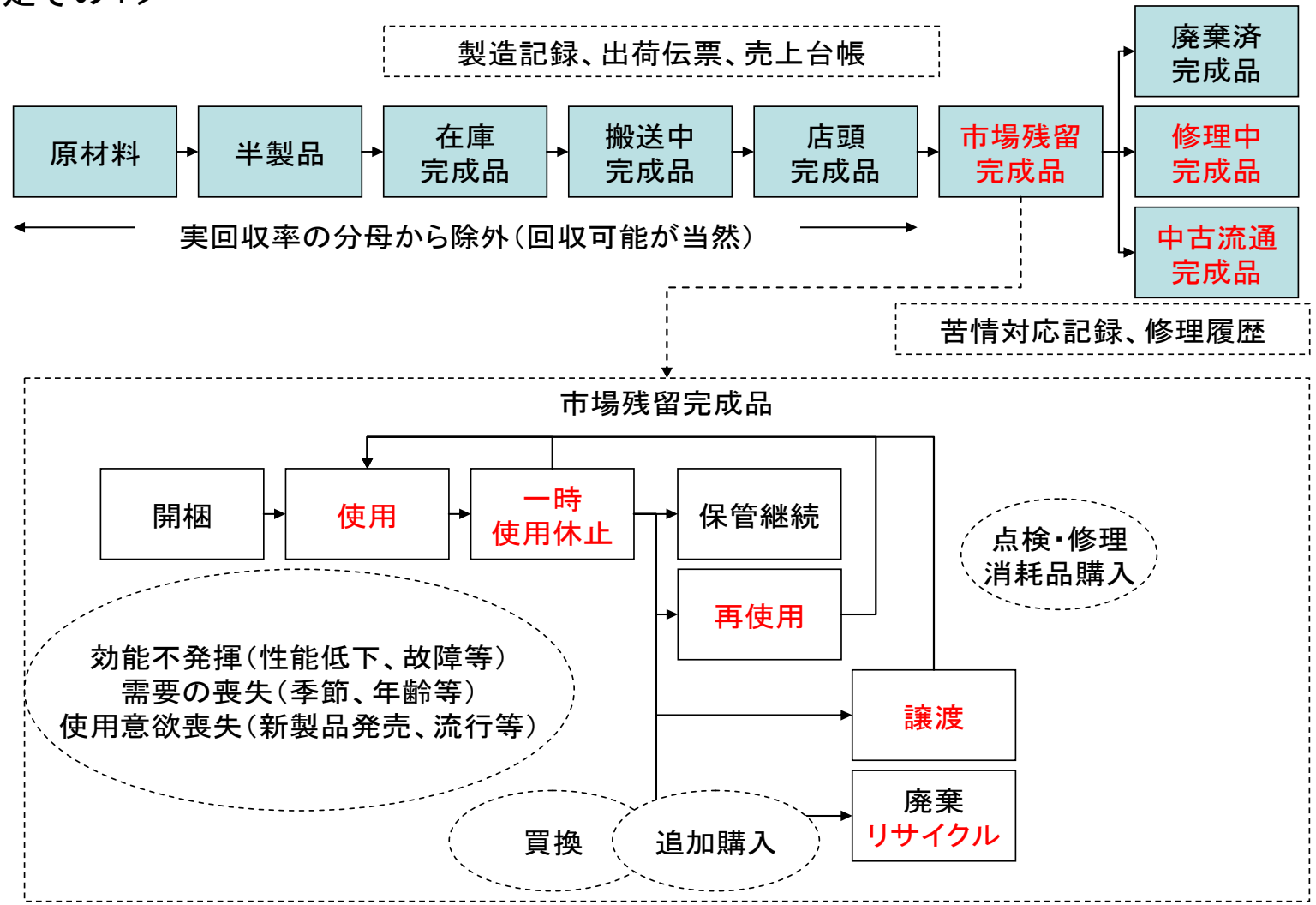
注1）リスクプロフィット計算の禁止（Bad　Faith）

①追加施策を実行すればコスト10億円で再発防止効果の期待値は50%（追加施策なければ10名死亡のところ、5名死亡で止まり、2.5億円の賠償金）
②追加施策を実行しなければ損害賠償金は10名死亡でも5億円
このため経済合理性の観点（①12.5億円＞②5億円）から追加施策は実行しない。
・・・との判断は妥当ではない。

注2）「通常有すべき安全性に関する評価」と「リコール追加施策の是非」との関係

①異常使用、②予見困難な誤使用、③予見可能な誤使用、④明らかな製品欠陥、
各々の原因毎に、社会的許容可能性は異なることに留意すべき。

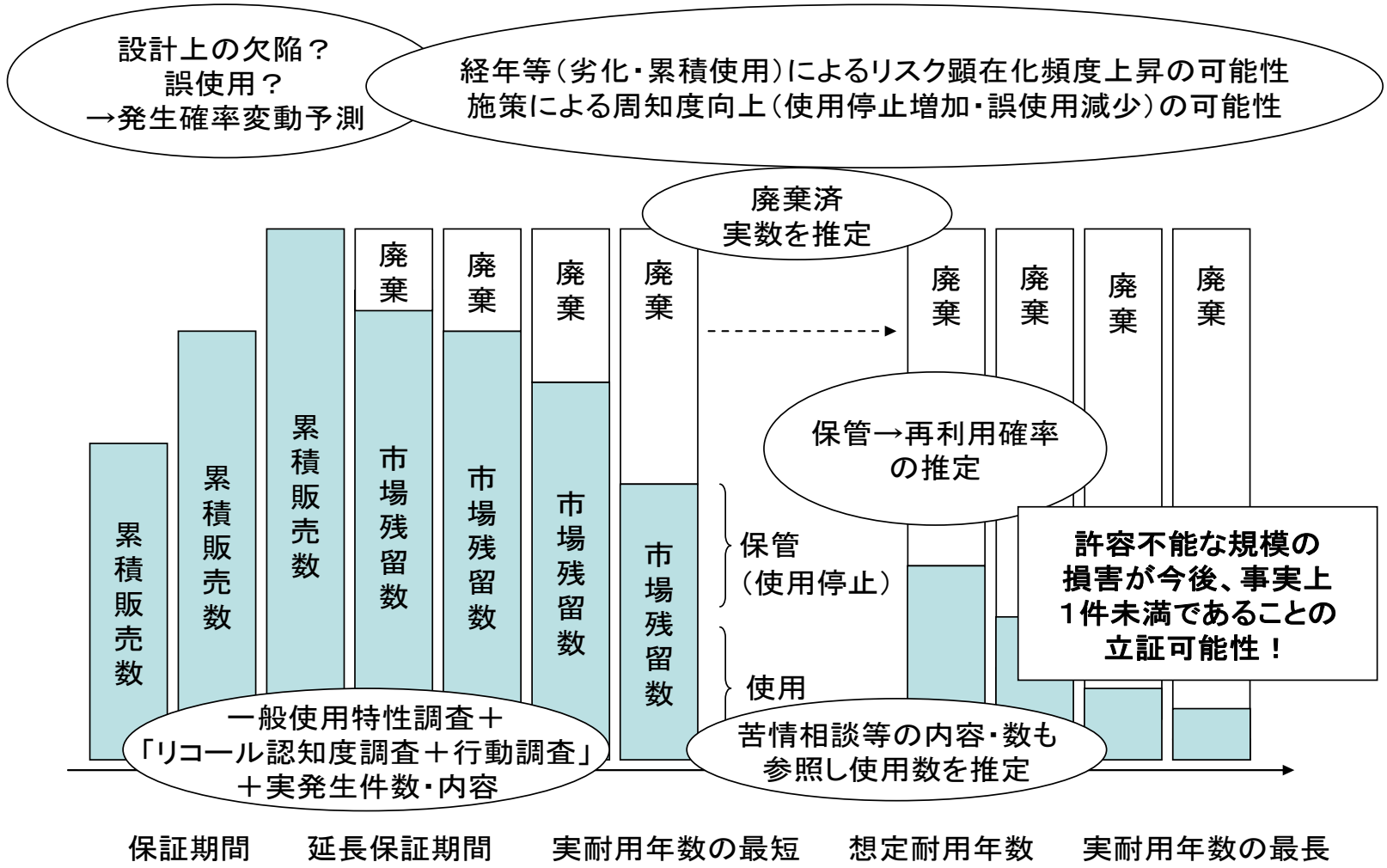
＜分母の推定その1＞



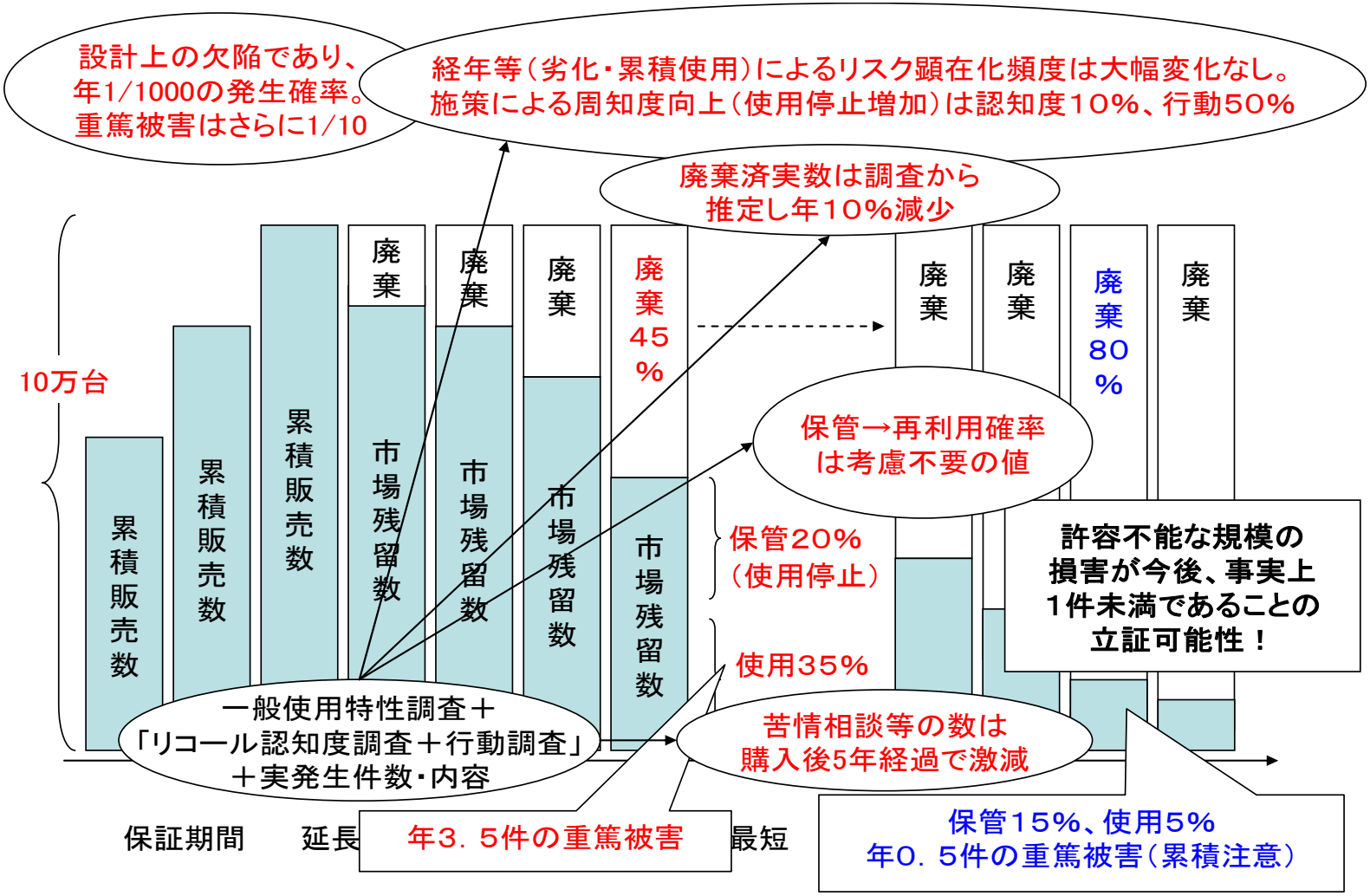
© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

3. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

＜分母の推定その2＞



＜ケーススタディ＞



© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

４．製品事故対応・リコール対応の事前準備

(1)危機管理対策の全体像

危機管理基本規程の策定
各種リスクの顕在化に共通する危機管理対応、緊急時対策の基本事項について定めます。

緊急時連絡体制の構築
緊急時の情報が適切かつ迅速に経営トップをはじめとした関係者に伝わるよう緊急時連絡体制を構築します。

危機管理広報マニュアルの策定
緊急時に適切に情報開示が行えるよう危機管理広報体制やルール等を定めます。

緊急時対応計画の策定
製品事故、リコール対応など特定リスクに関する緊急時対応計画について具体的に定めます。

教育プログラムの整備
危機管理全般に必要な知識および実践力を養成するための教育プログラムを確立します。

実践的トレーニングの実施、検証
緊急時対応計画の実効性確保や緊急時広報、役職者の対応能力向上を目的として、ブラインドシナリオに基づく実践的トレーニングを実施します。

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

4. 製品事故対応・リコール対応の事前準備

(2)緊急時対応計画の策定

リコール対策マニュアル(例)

Phase1.情報入手・原因究明等

1. 情報入手……技術連絡書、クレーム報告書等が
   確実に流れるしくみ
2. 原因究明……原因の見当付け、合理的手法の選択
3. 出荷済対象製品・対象者の特定
4. 出荷前対象製品に対する措置

Phase2.リコール実施の判断

1. リコール実施是非の決定
   ……リスクの大きさに応じた手段の選択
   ……リスクアセスメントとリスクアセッサー
2. リコール方針の明示

Phase3.リコール実施準備1(基本体制の確立)

1. プロジェクトチームの編成
2. 広報体制の確立……情報共有化
3. リコール実施プログラムの策定
4. 行政等への届け出……重大製品事故報告公表制度

Phase4.リコール実施準備2(具体的内容の確定)

1. 是正措置の決定
2. 回収目標の設定
3. 通知方法の検討
   ……段階的シナリオの設定
4. 費用見積と資金的手当
   ……予想最大損害額の事前算出
5. ステークホルダー(利害関係者)対応事前準備
   ・方針決定…取引先との合意、
   情報開示範囲、手法、手順、その他
   ・事前準備…シナリオ、想定問答集、説明用文書
   ・経営トップサポート

Phase5.リコール実施段階での対応

1. 進捗管理と是正措置の再検討
2. リコール緊急対応体制解除の決定
3. コスト回収……取引基本契約、
   リコール方針決定時の文書による合意

表３－８「製品回収に関する緊急時対応計画」において規定すべき項目

１．緊急時対応計画の趣旨目的

２．組織体制

３．対策検討チーム・対策本部
（１）設置基準
（２）役割と権限
対応検討チーム・対策本部・対策本部長・対策本部事務局・
関係各部門

４．製品不具合発生時の基本的対応手順

５．リコールの判断基準・運用基準

６．アクションプラン（時系列のステークホルダー別TODOリスト）
（１）事実確認
（２）原因究明・再発防止に向けた緊急処置
（３）情報の収集・分析・共有
（４）リコール等に関する基本方針の意思決定
（５）リコールに関する具体的対応策・被害者対応基準の検討
（６）情報開示
（７）リコールのモニタリング
（８）アフターリコール対策

製品安全に関する事業者ハンドブック（経済産業省） P118より引用

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

4. 製品事故対応・リコール対応の事前準備

（3）実践的トレーニングの実施

緊急時を想定し、経営トップ以下の関係者が適切な情報収集、意思決定、対応指示、情報開示を行なうことができるように
ブラインドシナリオのシミュレーション形式でのトレーニングを行い、実践力を検証する。実践的なトレーニングによって、緊急時対応能力が向上するだけでなく、既存対策の見直し効果や平時のリスク感性向上など、様々なメリットを享受することが可能となる。危機管理シミュレーショントレーニングを実施する際の評価の視点は以下のとおり。

- ■ **正確な事実確認**
  - □ 背後にある事実も予見しながら、把握することができるか？
  - □ 客観的な事実と推定を峻別できるか？
- ■ **緊急措置の指示**
  - □ ワーストシナリオを想定した指示ができるか？
  - □ 指示後の確認の手法を定めているか？
- ■ **迅速な意思疎通、情報共有化**
  - □ 時系列で情報の整理ができるか？
  - □ 論点を明確にできるか？
- ■ **適切な対策の起案（優先順位、手法）**
  - □ ステークホルダー（利害関係人）別に洗い出し、効果予測、優先順位付けができるか？
- ■ **合理的な意思決定と行動**
  - □ 経営トップが基本方針を明確に示せるか？
  - □ リーガルチェック、広報チェックなどができるか？
  - □ セカンドオピニオンとの比較の上で意思決定ができるか？
- ■ **適時適切な情報開示（記者会見）**
  - □ 各種ツール（ポジションペーパー、Q&A、その他）を適切に作成できているか？
  - □ 基本方針に従った的確な表現ができているか？

4. 一般的要求事項

4. 7　教育・訓練及びリコールシミュレーション
リコールに責任のあるスタッフは、供給者の製品リコール計画を熟知し、リコール実施に必要な能力及び個人的特質を有することが望ましい。
リコールシミュレーションの計画、教育・訓練及び実施は、リコールへの人々の準備をより向上する助けとなり、合意されたプロセスがストレスに満ちたものとなり得る状況下で迅速かつ効果的に実施される可能性も高めるであろう。加えて、これらの活動は契約上の、法的な、そして保険上の要求事項を満たすためにも必要となる場合がある。
供給者は以下のことを行うことが望ましい：

- リコール活動を実施するため必要とされ得る人々と組織を特定し、それらの人々にリコールプランを提供し、リコール期間中の活動についての責任と権限を意識させる。
- 人々が自分の責任を理解し、製品リコール期間中にその責任を遂行するための技能を持つように、人々を教育・訓練する。
- 実際のリコール状態でリコールプランが役立ち得ることを検証するために、リコールシミュレーションを通してリコールプランの導入を実行する。
- リコールプログラムを改善するためのシミュレーションから学んだ事項を文書化し、反映させる。
- リコールプログラム及びシミュレーションの継続的レビューの実施により、これらが最新かつ効果的であることを保つとともに、リコールの防止及び対処のスキルを保ち向上させる。

ISO10393～消費者製品リコール－供給者のためのガイドライン～より引用

4. 製品事故対応・リコール対応の事前準備

危機管理シュミレーション
トレーニングの実施イメージ

1 実施要領説明

2 実務責任者による協議

3 対策本部による協議

4 情報開示

5 講評

おわりに　～現状評価手法その1～

＜ISO10393を活用した現状評価（例）＞

項目名			現状	改善項目
３．　目的及び原則				
４．　一般要求事項	４．１　一般		○	・・・
	４．２　方針		○	・・・
	４．３　文書化及び記録保持		×	・・・
	４．４　規制上の要求事項		△	・・・
	４．５　リコール運営管理のために要求される専門知識		△	・・・
	４．６　重要な決定をなす権限		○	・・・
	４．７　教育・訓練及びリコールシミュレーション		×	・・・
５．　製品リコールの必要性に対する査定	５．１　一般		○	・・・
	５．２　事故通知		○	・・・
	５．３　事故調査		△	・・・
	５．４　リスクを査定する（assess）		△	・・・
	５．５　トレーサビリティ	５．５．１　一般	○	・・・
		５．５．２　リコール対象製品	×	・・・
	５．６　製品リコール決定		△	・・・

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

おわりに　～現状評価手法その２～

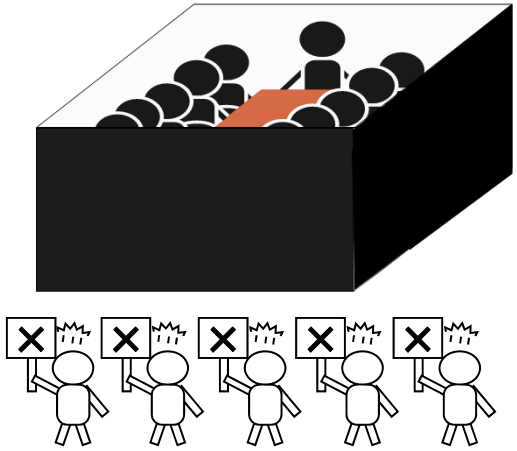
＜本レジュメを活用した現状評価（例）＞

項目	現状	改善項目
1．PL訴訟にみる予防対策と防御対策	△	・・・
2．製品不具合発生時の対応　~基本原則~	△	・・・
3．製品不具合発生時の対応　~具体的対応内容~	△	・・・
PHASE1　事実確認・緊急手配	△	・・・
PHASE2　危機対応準備	○	・・・
PHASE3　基本方針決定	○	・・・
PHASE4　対応策検討	△	・・・
PHASE5　情報開示	△	・・・
PHASE6　リコールプログラムの継続的改善（アフターリコール）	△	・・・
4．製品事故対応・リコール対応の事前準備	△	・・・
（1）危機管理対策の全体像	△	・・・
（2）緊急時対応計画の策定	△	・・・
（3）実践的トレーニングの実施	×	・・・

おわりに　～誤った考え方と正しい考え方～

＜誤った考え方＞

× 当社が設計製造した製品に欠陥があるはずがない。
× 当時の最先端の科学技術を有していても不具合は発生したから、欠陥ではない。
× 当該事案は被害者の立証が不十分であり、当社の機密情報は知られておらず、責任を認めずに済む。
× 法的責任を認め和解した場合や敗訴した場合の波及的損害は計り知れないので、当座は徹底抗戦を試みる。

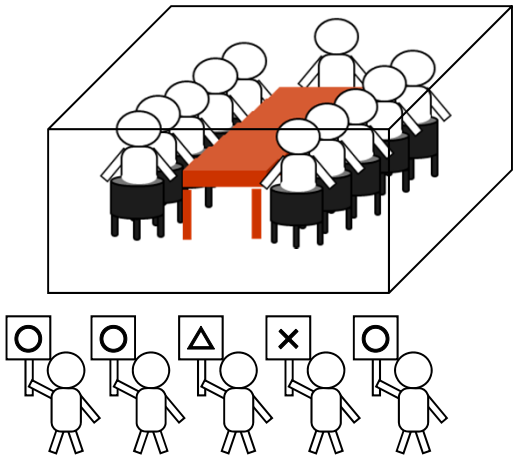


＜正しい考え方＞

○ その審議内容をユーザーや一般市民に聞かれても恥ずかしくないですか？

○ その製品を家族に使わせることができますか？

○ その判断や行動は他人に後ろ指をさされませんか？



© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

照会先
株式会社 インターリスク総研
101-0063
東京都千代田区神田淡路町2-105
ワテラスアネックス
上席コンサルタント
田村　直義
TEL: 03-5296-8912　FAX: 03-5296-8941

© InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.

受講確認票_ガイダンス

研修受講お疲れさまでした。修了証発行のための受講確認および今後の施策検討のため、受講確認票の記入・提出をお願いします。

なお、本票への回答内容は適切に取扱いの上、修了証発行のための受講確認および今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
受講者名	

※上記項目で受講確認をいたしますので、必ずご記入ください。

「ガイダンス（インターリスク総研 田村直義 氏）」の講座はいかがでしたか。
各設問に対して、該当する番号（１～５。高いほどよい）に〇印をご記入下さい。

設問	はい	←	どちらでもない	→	いいえ
講演内容が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演内容が充実している	５	４	３	２	１
講演資料が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演時間がちょうどよい	５	４	３	２	１
※回答２または１を選択した場合はいずれかを選択ください	時間が長いとよい			時間が短いとよい	
講演内容のレベル感が初・中級向けである	５	４	３	２	１
講演内容が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
引用・参考・推薦図書が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
本講座の受講を他者にも薦めたい	５	４	３	２	１
その他ご意見（自由回答）					

以上

ご記入ありがとうございました。本票は講座終了後に回収 BOX へご提出ください。

受講確認票_製品安全とは（製品安全入門）

研修受講お疲れさまでした。修了証発行のための受講確認および今後の施策検討のため、受講確認票の記入・提出をお願いします。

なお、本票への回答内容は適切に取扱いの上、修了証発行のための受講確認および今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
受講者名	

※上記項目で受講確認をいたしますので、必ずご記入ください。

「製品安全とは（製品安全入門）（明治大学 向殿政男 氏）」の講座はいかがでしたか。
各設問に対して、該当する番号（１～５。高いほどよい）に〇印をご記入下さい。

設問	はい	←	どちらでもない	→	いいえ
講演内容が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演内容が充実している	５	４	３	２	１
講演資料が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演時間がちょうどよい	５	４	３	２	１
※回答２または１を選択した場合はいずれかを選択ください	時間が長いとよい			時間が短いとよい	
講演内容のレベル感が初・中級向けである	５	４	３	２	１
講演内容が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
引用・参考・推薦図書が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
本講座の受講を他者にも薦めたい	５	４	３	２	１
その他ご意見（自由回答）					

以上

ご記入ありがとうございました。本票は講座終了後に回収 BOX へご提出ください。

受講確認票_製品安全に関する法令の概要と行政の各種施策

研修受講お疲れさまでした。修了証発行のための受講確認および今後の施策検討のため、受講確認票の記入・提出をお願いします。

なお、本票への回答内容は適切に取扱いの上、修了証発行のための受講確認および今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
受講者名	

※上記項目で受講確認をいたしますので、必ずご記入ください。

「製品安全に関する法令の概要と行政の各種施策（経済産業省 伊奈友子 氏)」の講座はいかがでしたか。

各設問に対して、該当する番号（１～５。高いほどよい）に〇印をご記入下さい。

設問	はい	←	どちらでもない	→	いいえ
講演内容が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演内容が充実している	５	４	３	２	１
講演資料が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演時間がちょうどよい	５	４	３	２	１
※回答２または１を選択した場合はいずれかを選択ください	時間が長いとよい			時間が短いとよい	
講演内容のレベル感が初・中級向けである	５	４	３	２	１
講演内容が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
引用・参考・推薦図書が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
本講座の受講を他者にも薦めたい	５	４	３	２	１
その他ご意見（自由回答）					

以上

ご記入ありがとうございました。本票は講座終了後に回収 BOX へご提出ください。

受講確認票_事業者における好取組①

研修受講お疲れさまでした。修了証発行のための受講確認および今後の施策検討のため、受講確認票の記入・提出をお願いします。

なお、本票への回答内容は適切に取扱いの上、修了証発行のための受講確認および今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
受講者名	

※上記項目で受講確認をいたしますので、必ずご記入ください。

「事業者における好取組①（㈱ニトリ 杉山清 氏）」の講座はいかがでしたか。
各設問に対して、該当する番号（１～５。高いほどよい）に〇印をご記入下さい。

設問	はい	←	どちらでもない	→	いいえ
講演内容が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演内容が充実している	５	４	３	２	１
講演資料が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演時間がちょうどよい	５	４	３	２	１
※回答２または１を選択した場合はいずれかを選択ください	時間が長いとよい			時間が短いとよい	
講演内容のレベル感が初・中級向けである	５	４	３	２	１
講演内容が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
引用・参考・推薦図書が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
本講座の受講を他者にも薦めたい	５	４	３	２	１
その他ご意見（自由回答）					

以上

ご記入ありがとうございました。本票は講座終了後に回収 BOX へご提出ください。

受講確認票_製品安全管理態勢の概説

研修受講お疲れさまでした。修了証発行のための受講確認および今後の施策検討のため、受講確認票の記入・提出をお願いします。

なお、本票への回答内容は適切に取扱いの上、修了証発行のための受講確認および今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
受講者名	

※上記項目で受講確認をいたしますので、必ずご記入ください。

「製品安全管理態勢の概説（インターリスク総研 田村直義 氏）」の講座はいかがでしたか。各設問に対して、該当する番号（１～５。高いほどよい）に〇印をご記入下さい。

設問	はい	←	どちらでもない	→	いいえ
講演内容が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演内容が充実している	５	４	３	２	１
講演資料が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演時間がちょうどよい	５	４	３	２	１
※回答２または１を選択した場合はいずれかを選択ください	時間が長いとよい			時間が短いとよい	
講演内容のレベル感が初・中級向けである	５	４	３	２	１
講演内容が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
引用・参考・推薦図書が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
本講座の受講を他者にも薦めたい	５	４	３	２	１
その他ご意見（自由回答）					

以上

ご記入ありがとうございました。本票は講座終了後に回収 BOX へご提出ください。

受講確認票_リスクアセスメントの基本思想と概要

研修受講お疲れさまでした。修了証発行のための受講確認および今後の施策検討のため、受講確認票の記入・提出をお願いします。

なお、本票への回答内容は適切に取扱いの上、修了証発行のための受講確認および今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
受講者名	

※上記項目で受講確認をいたしますので、必ずご記入ください。

「リスクアセスメントの基本思想と概要（高杉和徳　氏)」の講座はいかがでしたか。
各設問に対して、該当する番号（１～５。高いほどよい）に〇印をご記入下さい。

設問	はい	←	どちらでもない	→	いいえ
講演内容が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演内容が充実している	５	４	３	２	１
講演資料が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演時間がちょうどよい	５	４	３	２	１
※回答２または１を選択した場合はいずれかを選択ください	時間が長いとよい			時間が短いとよい	
講演内容のレベル感が初・中級向けである	５	４	３	２	１
講演内容が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
引用・参考・推薦図書が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
本講座の受講を他者にも薦めたい	５	４	３	２	１
その他ご意見（自由回答）					

以上

ご記入ありがとうございました。本票は講座終了後に回収 BOX へご提出ください。

受講確認票_事故事例の紹介と誤使用防止のための留意点

研修受講お疲れさまでした。修了証発行のための受講確認および今後の施策検討のため、受講確認票の記入・提出をお願いします。

なお、本票への回答内容は適切に取扱いの上、修了証発行のための受講確認および今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
受講者名	

※上記項目で受講確認をいたしますので、必ずご記入ください。

「事故事例の紹介と誤使用防止のための留意点（NITE 長田敏 氏）」の講座はいかがでしたか。各設問に対して、該当する番号（１～５。高いほどよい）に〇印をご記入下さい。

設問	はい	←	どちらでもない	→	いいえ
講演内容が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演内容が充実している	５	４	３	２	１
講演資料が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演時間がちょうどよい	５	４	３	２	１
※回答２または１を選択した場合はいずれかを選択ください	時間が長いとよい			時間が短いとよい	
講演内容のレベル感が初・中級向けである	５	４	３	２	１
講演内容が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
引用・参考・推薦図書が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
本講座の受講を他者にも薦めたい	５	４	３	２	１
その他ご意見（自由回答）					

以上

ご記入ありがとうございました。本票は講座終了後に回収 BOX へご提出ください。

受講確認票_事業者における好取組②

研修受講お疲れさまでした。修了証発行のための受講確認および今後の施策検討のため、受講確認票の記入・提出をお願いします。

なお、本票への回答内容は適切に取扱いの上、修了証発行のための受講確認および今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
受講者名	

※上記項目で受講確認をいたしますので、必ずご記入ください。

「事業者における好取組②（日立アプライアンス㈱巻島文夫 氏）」の講座はいかがでしたか。
各設問に対して、該当する番号（１～５。高いほどよい）に〇印をご記入下さい。

設問	はい	←	どちらでもない	→	いいえ
講演内容が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演内容が充実している	５	４	３	２	１
講演資料が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演時間がちょうどよい	５	４	３	２	１
※回答２または１を選択した場合はいずれかを選択ください	時間が長いとよい			時間が短いとよい	
講演内容のレベル感が初・中級向けである	５	４	３	２	１
講演内容が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
引用・参考・推薦図書が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
本講座の受講を他者にも薦めたい	５	４	３	２	１
その他ご意見（自由回答）					

以上

ご記入ありがとうございました。本票は講座終了後に回収 BOX へご提出ください。

受講確認票_製品事故発生時・リコール実施時の対応のポイント

研修受講お疲れさまでした。修了証発行のための受講確認および今後の施策検討のため、受講確認票の記入・提出をお願いします。

なお、本票への回答内容は適切に取扱いの上、修了証発行のための受講確認および今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
受講者名	

※上記項目で受講確認をいたしますので、必ずご記入ください。

「製品事故発生時・リコール実施時の対応のポイント（インターリスク総研 田村直義 氏）」の講座はいかがでしたか。

各設問に対して、該当する番号（１～５。高いほどよい）に〇印をご記入下さい。

設問	はい	←	どちらでもない	→	いいえ
講演内容が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演内容が充実している	５	４	３	２	１
講演資料が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演時間がちょうどよい	５	４	３	２	１
※回答２または１を選択した場合はいずれかを選択ください	時間が長いとよい			時間が短いとよい	
講演内容のレベル感が初・中級向けである	５	４	３	２	１
講演内容が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
引用・参考・推薦図書が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
本講座の受講を他者にも薦めたい	５	４	３	２	１
その他ご意見（自由回答）					

以上

ご記入ありがとうございました。本票は講座終了後に回収 BOX へご提出ください。

受講確認票_事業者における好取組③

研修受講お疲れさまでした。修了証発行のための受講確認および今後の施策検討のため、受講確認票の記入・提出をお願いします。

なお、本票への回答内容は適切に取扱いの上、修了証発行のための受講確認および今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
受講者名	

※上記項目で受講確認をいたしますので、必ずご記入ください。

「事業者における好取組③（株式会社バンダイ　小宮山真稔　氏）」の講座はいかがでしたか。

各設問に対して、該当する番号（１～５。高いほどよい）に〇印をご記入下さい。

設問	はい	←	どちらでもない	→	いいえ
講演内容が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演内容が充実している	５	４	３	２	１
講演資料が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演時間がちょうどよい	５	４	３	２	１
※回答２または１を選択した場合はいずれかを選択ください	時間が長いとよい			時間が短いとよい	
講演内容のレベル感が初・中級向けである	５	４	３	２	１
講演内容が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
引用・参考・推薦図書が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
本講座の受講を他者にも薦めたい	５	４	３	２	１
その他ご意見（自由回答）					

以上

ご記入ありがとうございました。本票は講座終了後に回収 BOX へご提出ください。

受講確認票_製品安全を担う人材として求められる役割

研修受講お疲れさまでした。修了証発行のための受講確認および今後の施策検討のため、受講確認票の記入・提出をお願いします。

なお、本票への回答内容は適切に取扱いの上、修了証発行のための受講確認および今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
受講者名	

※上記項目で受講確認をいたしますので、必ずご記入ください。

「製品安全を担う人材として求められる役割（長岡技術科学大学　三上 喜貴氏）」の講座はいかがでしたか。

本講座に関しては、１．２．と設問が２つございます。裏面の２．までご確認の上、ご記入をお願いします。

１．各設問に対して、該当する番号（１～５。高いほどよい）に〇印をご記入下さい。

設問	はい	←	どちらでもない	→	いいえ
講演内容が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演内容が充実している	５	４	３	２	１
講演資料が分かりやすい	５	４	３	２	１
講演時間がちょうどよい	５	４	３	２	１
※回答２または１を選択した場合はいずれかを選択ください	時間が長いとよい			時間が短いとよい	
講演内容のレベル感が初・中級向けである	５	４	３	２	１
講演内容が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
引用・参考・推薦図書が実務等で活用できそうである	５	４	３	２	１
本講座の受講を他者にも薦めたい	５	４	３	２	１
その他ご意見（自由回答）					

裏面へ→

２．講演における以下の各発表項目につき、ご意見をお聞かせください。

（１）コンピテンシー案

（２）研修プログラム案

（３）その他、全般に関してのご意見

以上

ご記入ありがとうございました。本票は講座終了後に回収 BOX へご提出ください。

アンケート

研修受講お疲れさまでした。今後の施策検討のためアンケートのご協力をお願いします。

※本アンケートは、研修 3 日程の中で一回ご記入・ご提出ください。
※本アンケートへの回答内容は適切に取扱いの上、今後の経済産業省における施策検討の目的で活用し、受講者およびその所属先の取組内容やご意見を個別に評価することはございません。どうぞ忌憚のないご意見をお願いします。

所属名	
研修受講日 （全受講日に〇）	2 月 18 日　　2 月 24 日　　3 月 3 日

Ｑ１　今回なぜこの研修を受講しようと思いましたか。
該当する項目全てに〇印をご記入下さい。（複数選択可）

	１．経済産業省が主催しているから
	２．製品安全の基本理念や基本的な考え方を学べる初・中級向けの研修内容だったから
	３．将来ご自身が事業者内で製品安全に関する取組の中核を担っていく可能性があるから
	４．事業者における好取組事例が聞ける貴重な機会だったから
	５．講座内容に興味・関心があったから
	６．講師が魅力的だったから
	７．開催日程（2 月 18 日、24 日、3 月 3 日）の都合がつけやすかったから
	８．開催日程の条件（3 日間・午後半日・週 1 日）が参加しやすいものだったから
	９．研修会場（東京・御茶ノ水）が参加しやすい場所であったから
	１０．全 11 講座受講後に修了証が発行されるから
	１１．終了証の発行が平成 27 年度「製品安全対策優良企業表彰」の応募時に審査の参考とされるから
	１２．上長または先輩から受講を薦められたから
	１３．社内で製品安全について学べる方法や機会が少ない（または、ない）から
	１４．無料の研修だったから
	１５．その他（具体的に：　　）

Ｑ２　経済産業省が発行している以下の事業者向けの資料（ガイド等）のうち、ご覧になったことがあるもの、および社内で活用しているものにそれぞれ〇印をご記入下さい（複数選択可）。

資料名	見たことがある	社内で活用している
１．製品安全に関する事業者ハンドブック		
２．リスクアセスメントハンドブック（第一版）		
３．リスクアセスメントハンドブック（実務編）		
４．リコールハンドブック		
５．製品安全に関する流通事業者向けガイド		
６．製品安全に関する流通事業者向けガイドの解説		
７．中小家電販売事業者向け製品安全に関するガイドブック		
８．通信販売業における製品安全に関するガイドブック		
９．ホームセンター事業者向け製品安全に関するガイドブック		
１０．製品事故情報報告・公表制度の解説		
１１．長期使用製品安全点検・表示制度ガイドライン		
１２．電気用品安全法法令業務実施ガイド		
１３．その他（　　）		

Ｑ３　これまで所属先又は外部で受けた製品安全に関する教育や研修の内、役に立ったと思うものについて、回答例を参照し、その内容と良かった点を教えてください。

例１：製品安全関連の部門に異動した際、部署の先輩から自社取扱製品の品質と安全に関する会社の想いや実施している取組を教わった。それまで当たり前に思っていた「製品が安全であること」には事業者側の配慮が必要であり、非常に重要だということに気がつき、その後就業時に常に心に留めるようになった。

例２：社外でリスクアセスメントの実践に関する研修を受講し、社内の製品開発実務に活かしている。

Ｑ４　外部の製品安全に関する教育や研修を受講する場合、参加を検討したいのはどのような内容ですか。回答例を参照し、（１）、（２）の観点でお答えください。

（１）研修テーマ

例：誤使用とヒューマンエラー／高齢者・子どものためのリスクアセスメント／
取扱説明書作成のポイント／顧客・消費者視点のリスクコミュニケーション／
判例分析・事故事例分析　等

（２）手法

例：本研修のような座学講座／事前・事後課題あり／ケーススタディ・ワークショップ／
Ｅラーニングでの自宅学習／習熟度が確認できるような修了試験あり　等

Ｑ５　製品安全に関する取組実施にあたり、人材育成等も含めて、課題や困難を感じている点があれば教えてください。

Ｑ６　最後に、今回の研修に関してその他ご意見等があれば、自由にご記入ください。

以上

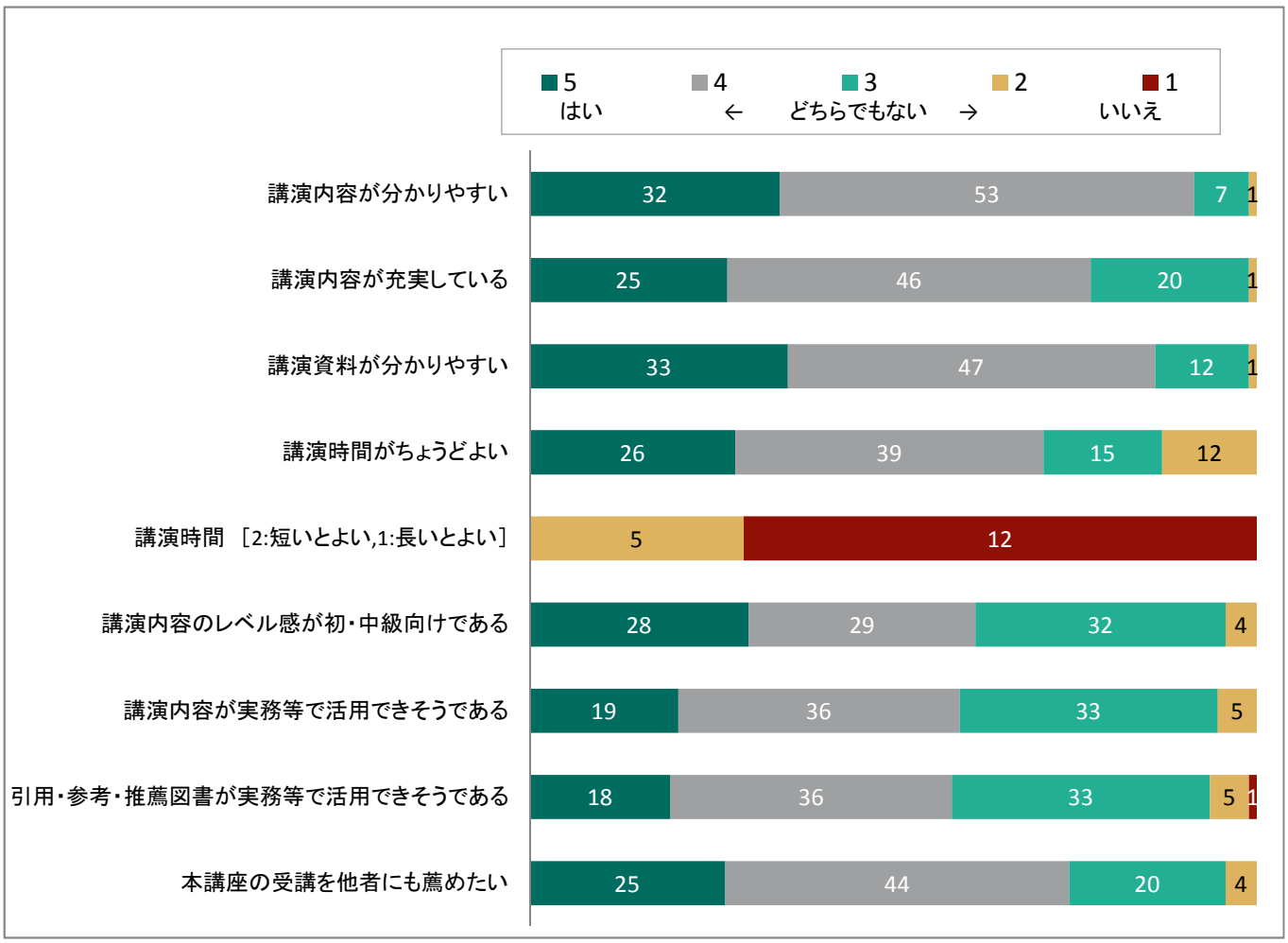
ご協力ありがとうございました。ご記入後に回収 BOX へご提出ください。

別紙5－1

製品安全に関する人材育成研修　受講確認票　集計結果

【概要】

日時　　2015年2月18日　　13:10～
講義名　　ガイダンス講義
講師名　　インターリスク総研　田村　直義
回答数　　93



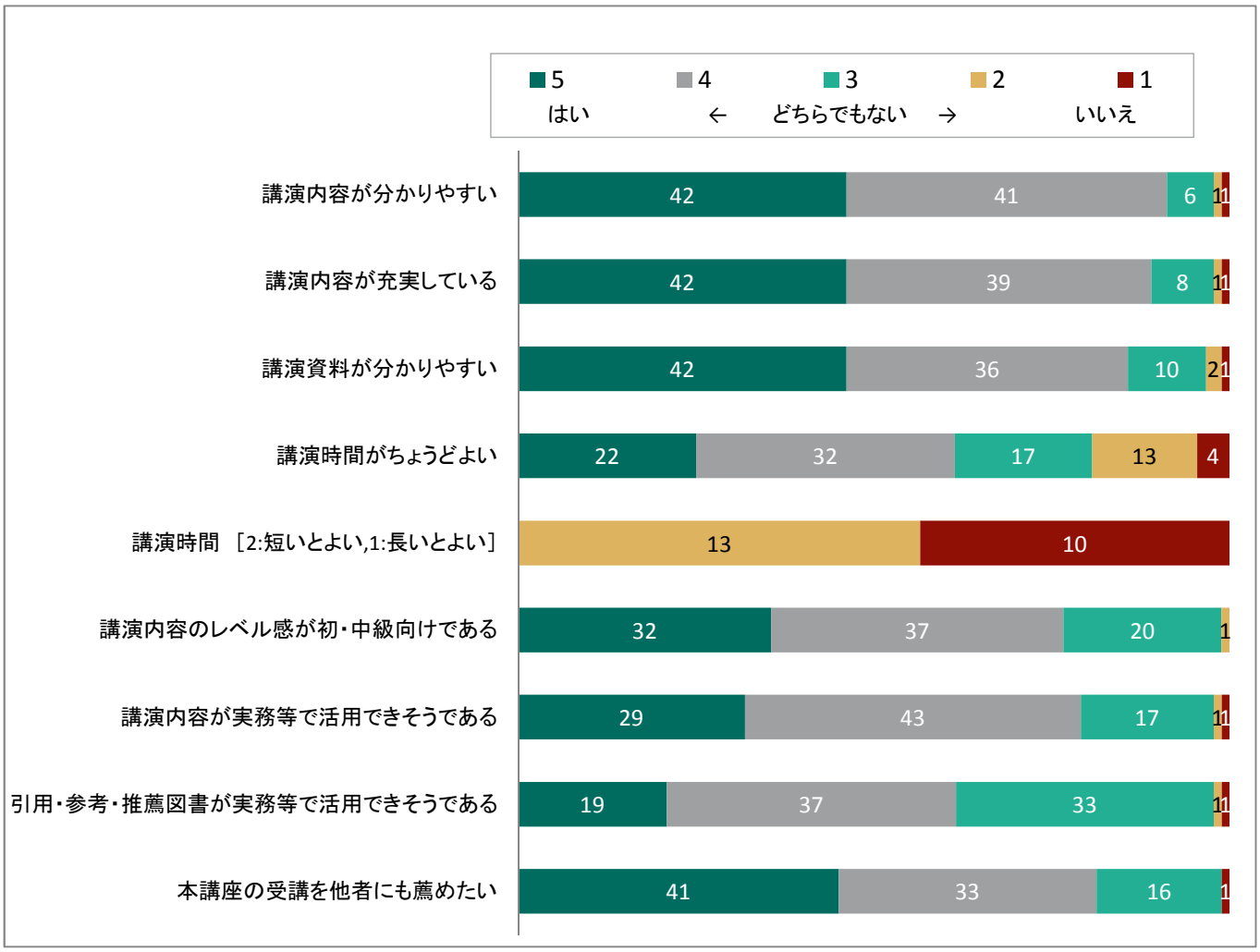
【その他コメント】

1	少し速かったが講座の内容と目的がよく理解できた。
2	講演内容は、中級者以上で、初めて参加する受講者には、少し難解ではないかと思います。
3	法律用語、専門用語が多く、内容についていくのがやっとの状態です。
4	法体系は重要ですが、なかなか理解は難しいです。
5	自分の知見がある方ではなく、聴くのに必死であった。
6	聞きやすい口調、テンポであった。
7	資料含めて、全体が理解しやすい。
8	ガイダンスなので仕方ないが、資料に対して時間が短い。
9	予防的アプローチなど、事例を聞いてみたかったです。
10	・どこに記載してあるのか？一覧表にしておくと良いのでは？・プロジェクター資料をネットから入手できませんか
11	大変分かりやすい講義でした。ガイダンスだけでなく、長時間の講義もご担当いただきたいと思いました。
12	コンピテンシーの確立と展開に期待しています。
13	3回にわかれている研修ですが、2回受講1回は都合が悪い時、次の機会に再度1回のみで可にしてほしいです
14	大変有意義な講義ありがとうございました。社内教育に役立てさせて頂きます。
15	現場に活かされる内容ではない。抱えている問題で解決してもらえる内容で求めたい。
16	初級の内容、中級の内容とは何なのか。レベルと内容を明確に定義すべきと思います。

製品安全に関する人材育成研修　受講確認票　集計結果

【概要】

日時　　2015年2月18日　13:40～
講義名　　製品安全とは（製品安全入門）
講師名　　明治大学　向殿　政男　様
回答数　　91



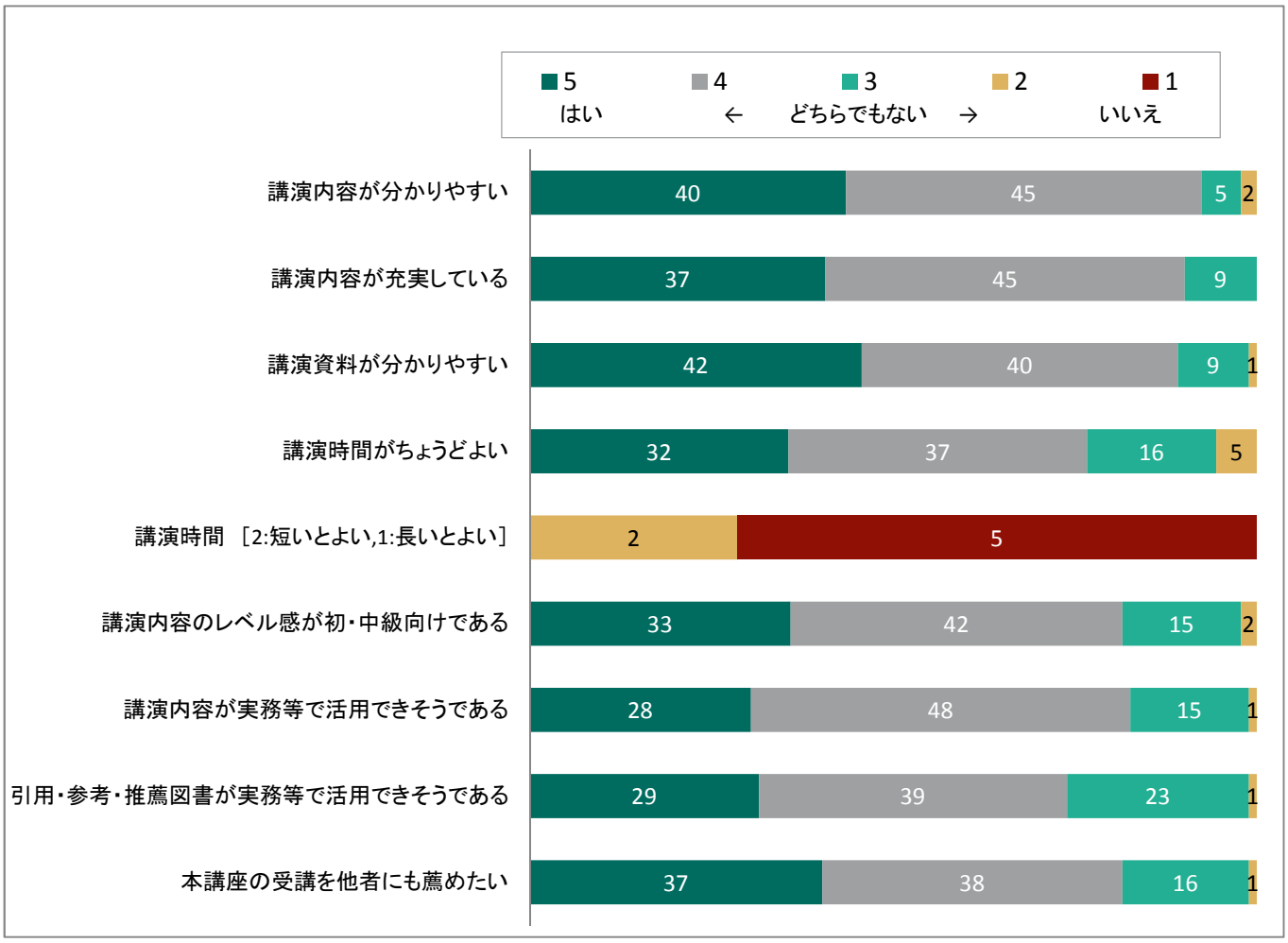
【その他コメント】

1	具体例も入り興味深く聴講できた。
2	・意味の分からないページがある？P15.P28.P30(8)の→を ・行間が狭く文字が重なっているページありP54他 ・時間配分と内容量の再考をお願いします。
3	具体的事例を、テーマ毎に入れて頂くと、より理解が深まると感じました。
4	かみ砕いた説明をして頂けたので理解しやすかったです。
5	会社員は製品安全以外のリスクも取り組んでいるのでリスクの定義はISO31000から展開したほうがよいと思った。
6	ぜひ経営者向けに講義をしていただきたいです。
7	初級な自分でもよく理解できた。
8	非常に明確で解りやすかったです。
9	少々聞き取りにくい所があったのが残念。
10	・早口で理解できないところがあった。 ・重要な内容なのでもう少しゆっくりと時間をかけてもよい。
11	興味のある内容でした。間に休憩を入れながらもっと詳しく聞きたかった。
12	体系的に整理されており、とても分かり易かったです。
13	大変わかりやすく、社内勉強に活用します。
14	基本的な内容に加えて、深い説明を聞きたいです。特に設計時のリスクアセスメント、ユーザーとのリスクコミュニケーションなど。
15	余談が面白いです。良かったです。もっと聞きたくなります。
16	プロジェクター資料をネットから入手できませんか？
17	少し早口でいらっしゃるので、聞き取りづらい所がありました。
18	基本はしっかり押えておきたい事項で、再確認できました。「安全学」は必要と思います。
19	大きな方針の解釈方法、考え方が参考になった。実例を出してもらい、興味深かった。大学の講義を聞いている様で勉強になった。
20	1時間程度が良いと思います。
21	実例を間に挟みつつ講演していただいたので、わかりやすかった。
22	大変有意義な講演ありがとうございました。社内教育、展開に役立てていきたいと思います。
23	初級の内容、中級の内容とは、何なのか？レベルとあるべき内容を明確に定義して、人材育成すべきと思います。

製品安全に関する人材育成研修　受講確認票　集計結果

【概要】

日時　　2015年2月18日　15:20～
講義名　　製品安全に関する法令の概要と行政の各種施設
講師名　　経済産業省　伊奈　友子　様
回答数　　92



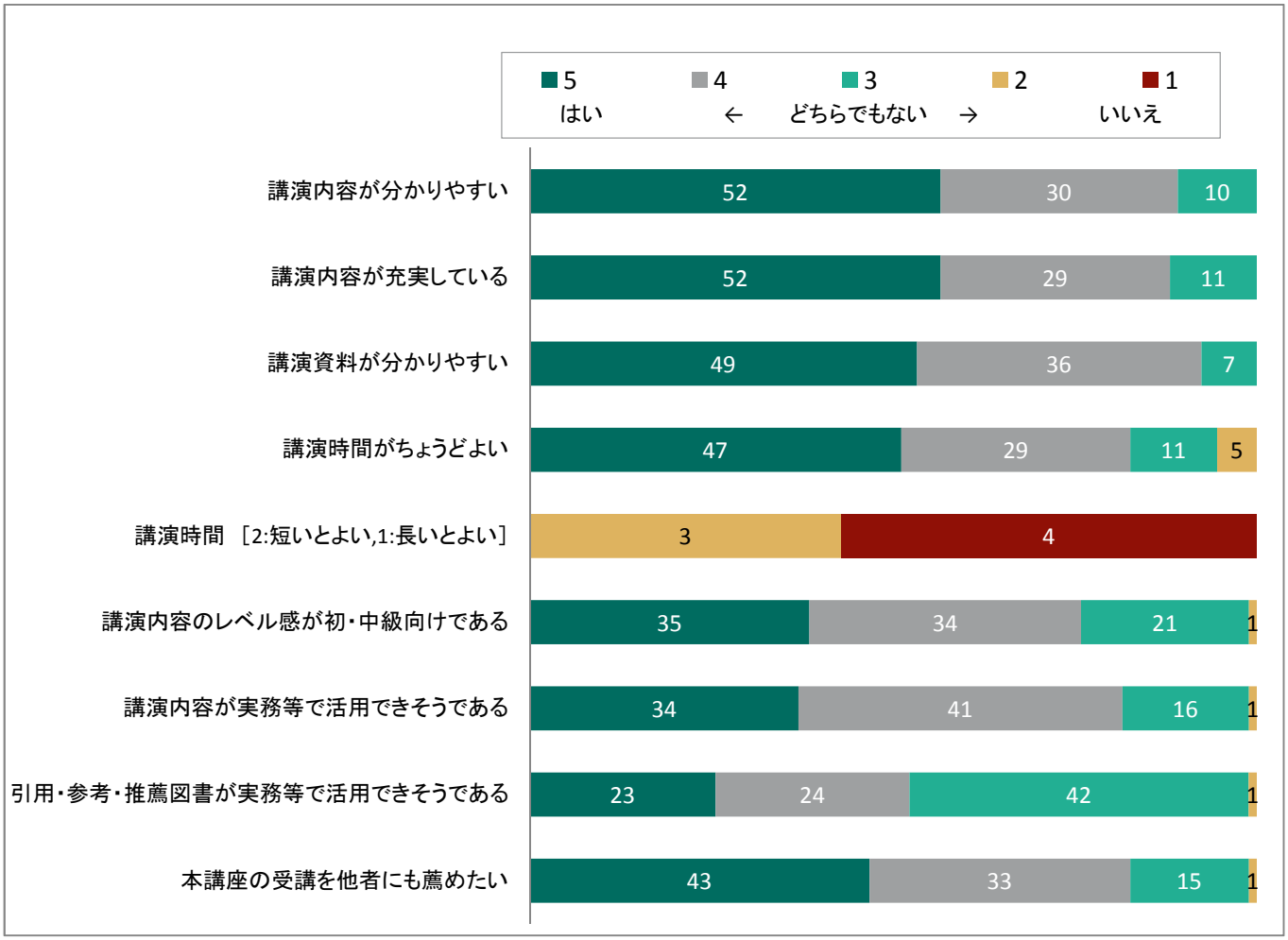
【その他コメント】

1	・体系的に説明されていてわかりやすかった。 ・学校教育など思わぬ事業があり興味深かった。
2	範囲が広いので、仕方無いが各項目は、それぞれ独立した研修に値すると思う。
3	冒頭に、今回の研修の目的、意図をお話しされましたが、この内容を本日の研修の一番前に話をされれば、より研修の意図が明確になったと思います。
4	製品安全に関する法制度の細かい説明が聞けて分かりやすかったです。
5	正しいことを淡々と説明されているが、経産省としての目的やビジョンが感じられなかったのが残念。
6	事故報告は、製品起因か否かは関係ないのですが、そこを誤解していることが多いように思います。また消安法が以前改正の動きがありましたが、その後ニューアプローチの件はどうなったのか気になります。
7	家庭においても参考になる説明が多く、実生活とリンクしていた。
8	講演が急ぎ過ぎだと思う。
9	行政動向等に関する知識のアップデートにつながる内容で有意義だった。
10	製品安全に関する行政の取組みや製品事故の実情など、幅広く知ることができました。ありがとうございました。
11	再確認させていただき、勉強になりました。
12	非常に理解しやすい内容、説明でした。
13	消安法以外は直接業務に関係ないので少し難しかった。
14	経年劣化対策は9品目だけでなく、電気製品等全てを対象としても良いと思う。
15	社内へトランスファーするのに、資料がまとまっており活用しやすい。
16	具体的な事例紹介を交え、分かり易かったです。
17	制度の関連性がわかりやすかった。
18	わかりやすかったです。
19	講義時間に比べて情報量が非常に多く、勉強になりました。しかし、スライド1枚分の内容が多いため、内容の把握がやや難しいように感じました。
20	基本的な事項が理解できました。
21	NITEメルマガを社内展開して安全の周知を図っている。メルマガは有効的。
22	ちょっと詰め込みされていておいかけるのが大変でした。類似講演を聞いていても。
23	小学校高学年生への製品安全教育をされたとのことであるが、家庭科のカリキュラムに組み込めないのでしょうか。時間がかかりますが、有効な方法だと思います。
24	資料がわかりやすくまとめられていて、よく理解できた。
25	貴重な講義ありがとうございました。社内教育に役立てさせて頂きたいと思います。
26	情報をインプットする目的があったので為になった。更にHPの紹介が最後にあったもの丁寧であった。
27	初級の内容、中級の内容とは、何なのか？METI殿として期待するレベル毎の修得内容を明確に定義すべきと思います。

製品安全に関する人材育成研修　受講確認票　集計結果

【概要】

日時　　2015年2月18日　16:30～
講義名　　事業者における好取組事例①
講師名　　㈱ニトリ　杉山　清　様
回答数　　92



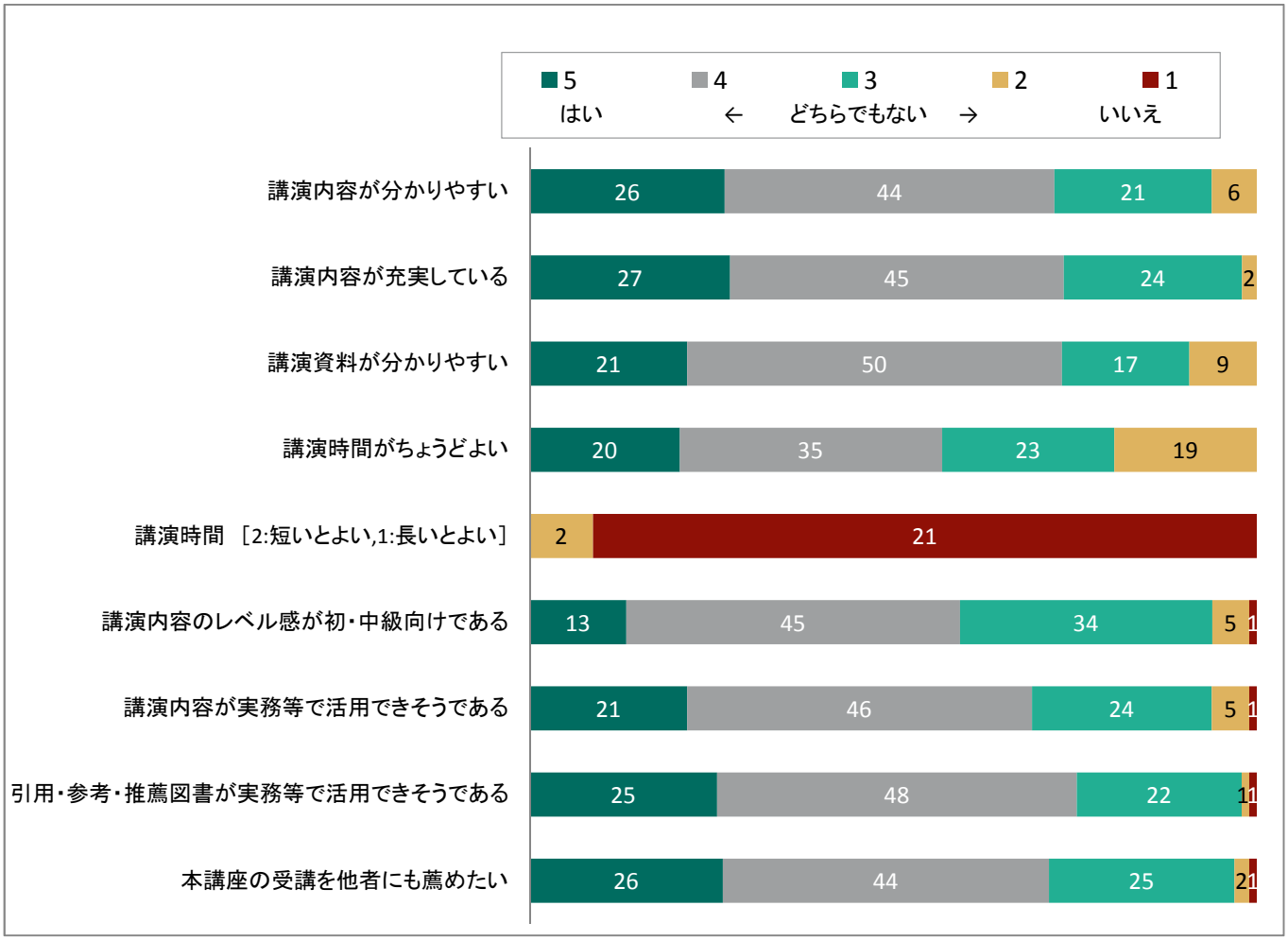
【その他コメント】

1	活動内容をもっと企業トップまで紹介されても良いと思う。
2	内容盛りだくさんで個々は興味深かったが少しオーバーフローぎみであった。
3	非常にわかりやすかったです。
4	添付資料希望。もっと詳しく知りたい。
5	ニトリ様の対応状況は素晴しいと思いますが、その中で、他企業が取入れ出来る内容をもっと教授頂く事を期待します。
6	1つの会社で多くの事業部をお持ちの中、それらが効率良く相乗効果を上げて会社の成長につながっていることが良くわかりました。
7	ニトリという会社を理解できました。ファンになりました。
8	初・中級向けですと、使っている言葉が難しいかもしれません。又、ニトリさんのすごさが一般的なメーカーさんはどのくらいやっているのか比較対象がないと実感として得にくいかもしれません。
9	有益な事例・手法を学ばせていただいた。
10	凄い！の一言です。
11	説明の中の競合四社の中にカインズも入れて頂けるのでしょうか？
12	業界は違っても製品安全への取組み姿勢に共感できた。今後の弊社の活動の参考になった。
13	御社の社内の具体的な取組みについて、ご説明いただきありがとうございました。非常に勉強になりました。
14	貴重な説明でした。
15	・メンテナンスメールは興味深い。・競合他社を含めた製品安全の取組が興味深い。
16	我社にもリーダーがほしい。
17	具体的な事例で紹介いただきとても分かり易かったです。
18	ニトリさんの数々の施設がうらやましい。毎年進化、私の部署でも実施したい。
19	業務改善のヒントをたくさんいただきました。
20	逆転の発想と基盤の仕事のやり方の融合が大変参考になりました。
21	すごい。
22	特にありません。
23	日本のものづくりがよくわかりました。恐るべし”ニトリ”
24	・人の教育の大切さが判った。 ・それなりの役職の人がリーダーになるべき。
25	競合他社で不安全なものをつくっては安全にならないとは感動的でした。どこの企業が表彰されたということより何故ということがもっとパブリッシュされるべきと思いました。
26	実践的にわかりやすい内容だった。
27	品質に対する人材育成の進め方や考え方を参考にしたい。
28	貴重な講演ありがとうございました。社内での展開に役立てられればと考えております。
29	安全が企業価値となっているのは立派。ステークホルダーを意識した経営、リーディングカンパニーであることに納得した。
30	大変参考になりました。

製品安全に関する人材育成研修　受講確認票　集計結果

【概要】

日時　　2015年2月24日　13:00～
講義名　　製品安全管理態勢の概説
講師名　　インターリスク総研　田村　直義
回答数　　98



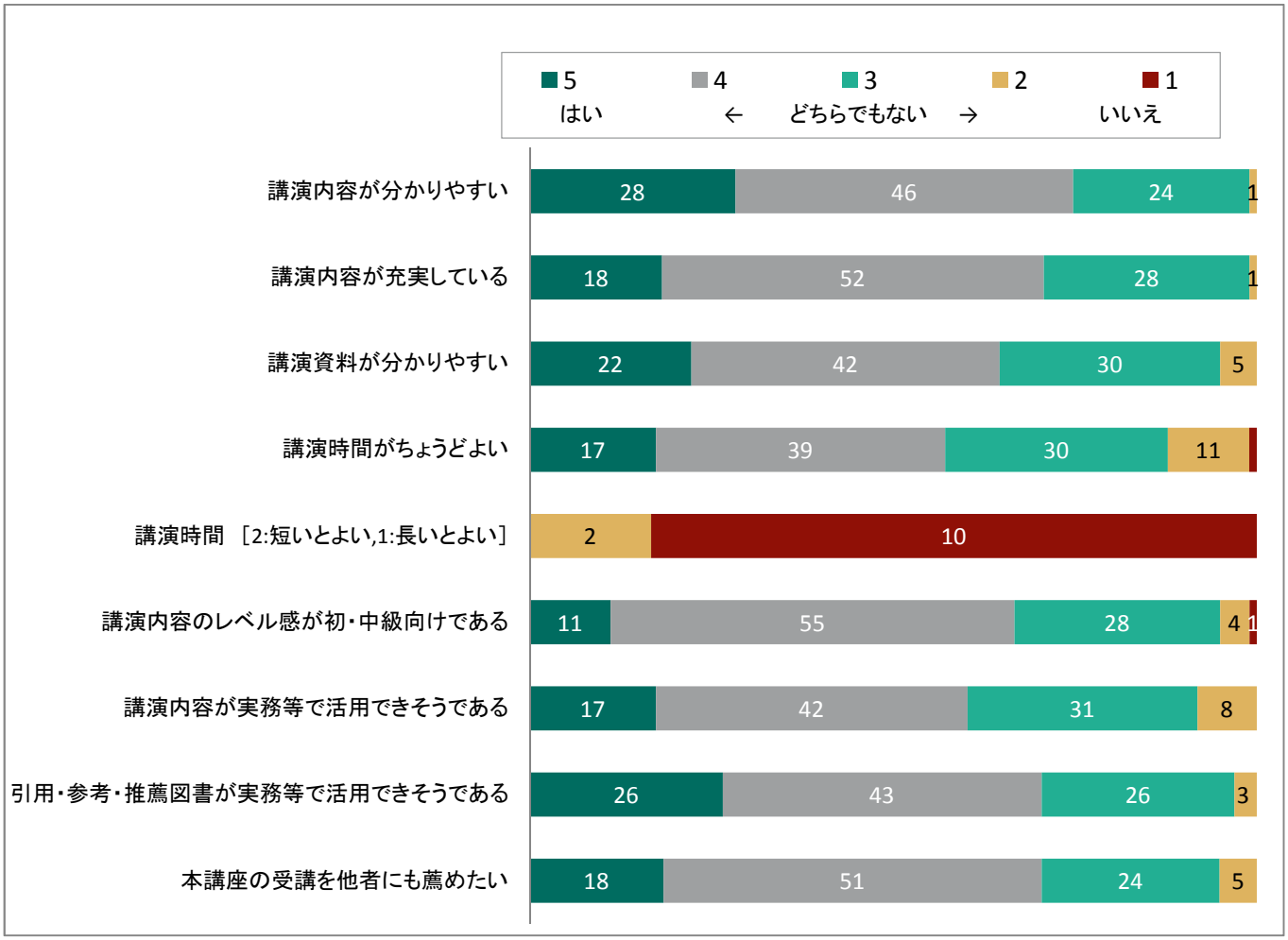
【その他コメント】

1	合理的に予見可能な誤使用の考え方が参考になった。ハンドブックの使い方等参考になった。
2	事業者ハンドブックを通読しないでもポイントを絞って活用できることなど良かった。
3	資料の文字、量が多い。重要なポイントがわかりにくかった。
4	ISO10377は認定or自己適合宣言があるのか知識が不確かですが、実際に導入していくためにどうしたらよいか（例えば認定があればマークが販促や会社案内に出せるなどで申し出しやすい）が知りたいです。
5	重要点がわかりやすく明示してあったが、ゆっくり説明してほしかった（時間上厳しい）
6	事業者ハンドブックを改めて活用したい。
7	前回もそうでしたが説明が聞きとり易く適度の解説（ブックにない例）がより判り易くしてくれる
8	もう少し掘り下げた内容が聞きたいです
9	わかりやすく参考になります。社内教育に活用したい。
10	内容が整理されていて分かり易かったです。ただ、内容が盛り沢山の為、少し早かったと思います。
11	講演が製造事業者よりになっていたため、分かりづらい点が一部ありました。
12	具体的事例がもっとあると良かった。
13	時間の関係で内容を理解する前に進んでしまう。
14	少し早口に感じた
15	特にありません。
16	時間が短い為、もう少しゆっくりじっくりお話を聞きたかった
17	貴重な講義ありがとうございました。もっと具体的好例をたくさん伺いたかったです。とても勉強になりました。
18	時間が短いと思う。かけ足で途中からわからなくなった。

製品安全に関する人材育成研修　受講確認票　集計結果

【概要】

日時　　2015年2月24日　14:10～
講義名　　リスクアセスメントの基本思想と概要
講師名　　高杉　和徳　様
回答数　　99



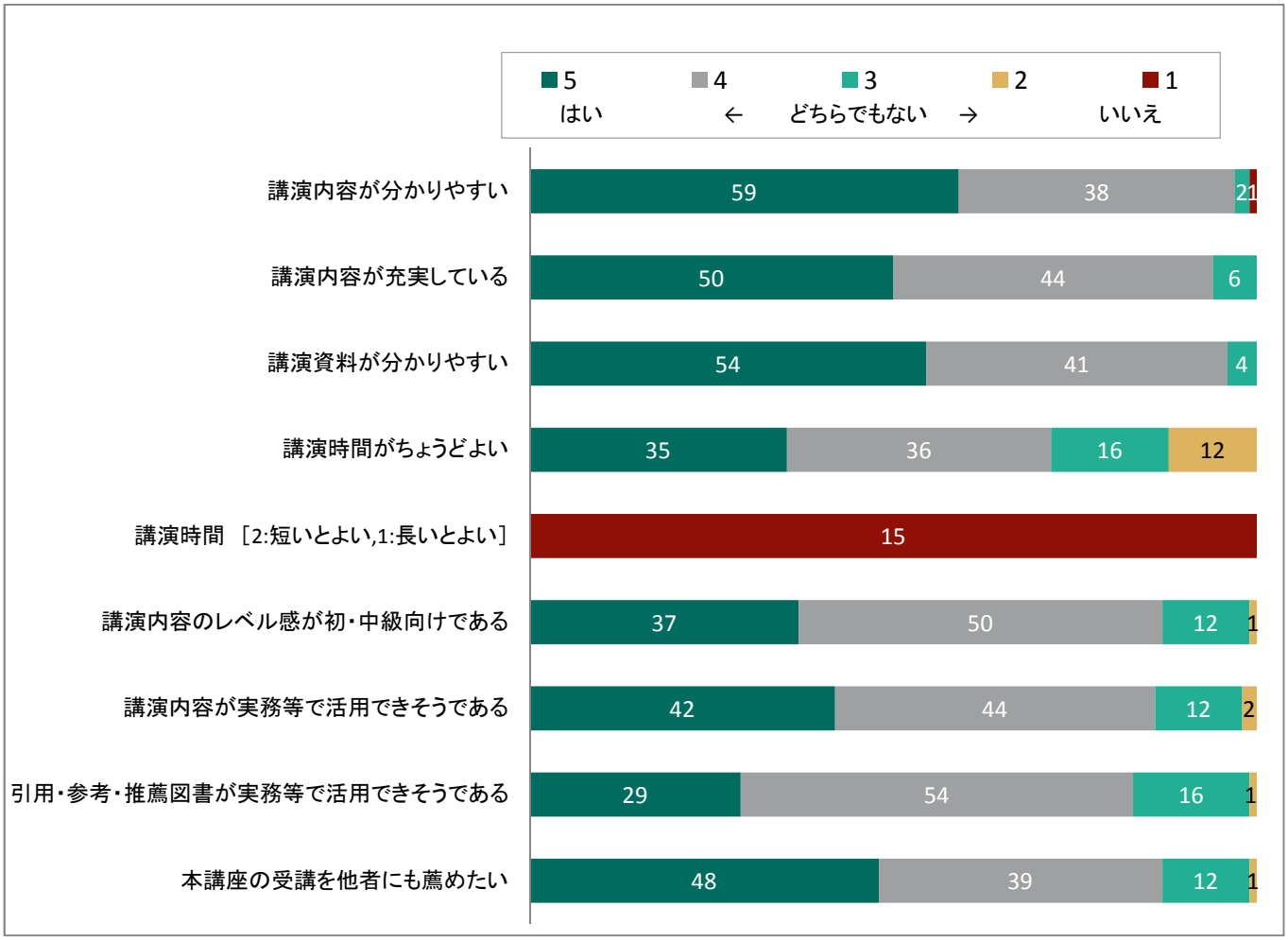
【その他コメント】

1	ハンドブックの使い方が理解できた。一度目を通して脇に置いていたが再度読んでみようと思った。
2	リスク評価に対する具体的事例を盛り込んでいただきたい。
3	内容・資料がわかりやすく、抵抗なく頭に入ってきました。
4	「アセスメント」という言葉を多用されていたが、なぜ「マネジメント」を使わないのか気になりました。
5	心得を含めて初級者向きの内容であり、又、既に実務を担っている人にとっても改めて知識を確認できるものでした。
6	話の内容は理解出来るが、たくさんの経験をされている様なので、その点も含めてもっといろいろな話が聞きたかった。
7	具体的なガイドラインの使用法に説明があり、わかりやすかった
8	簡単なリスクテーマをもとに実際にリスクアセスメントを実施する研修にして頂いたほうがより理解ができるように感じました。
9	講演の主要テーマがどのような内容なのかあまりよく理解できませんでした。
10	RAに対する力量の明確化してほしい（例としても可）
11	都度、面白い話が導入されていたので通して飽きずして面白く話を聞くことができた。
12	貴重な講演ありがとうございました。社内展開に活かしていきたいと考えております。

製品安全に関する人材育成研修　受講確認票　集計結果

【概要】

日時　　2015年2月24日　15:20～
講義名　　事故事例の紹介と誤使用防止のための留意点
講師名　　NITE　長田　敏　様
回答数　　100



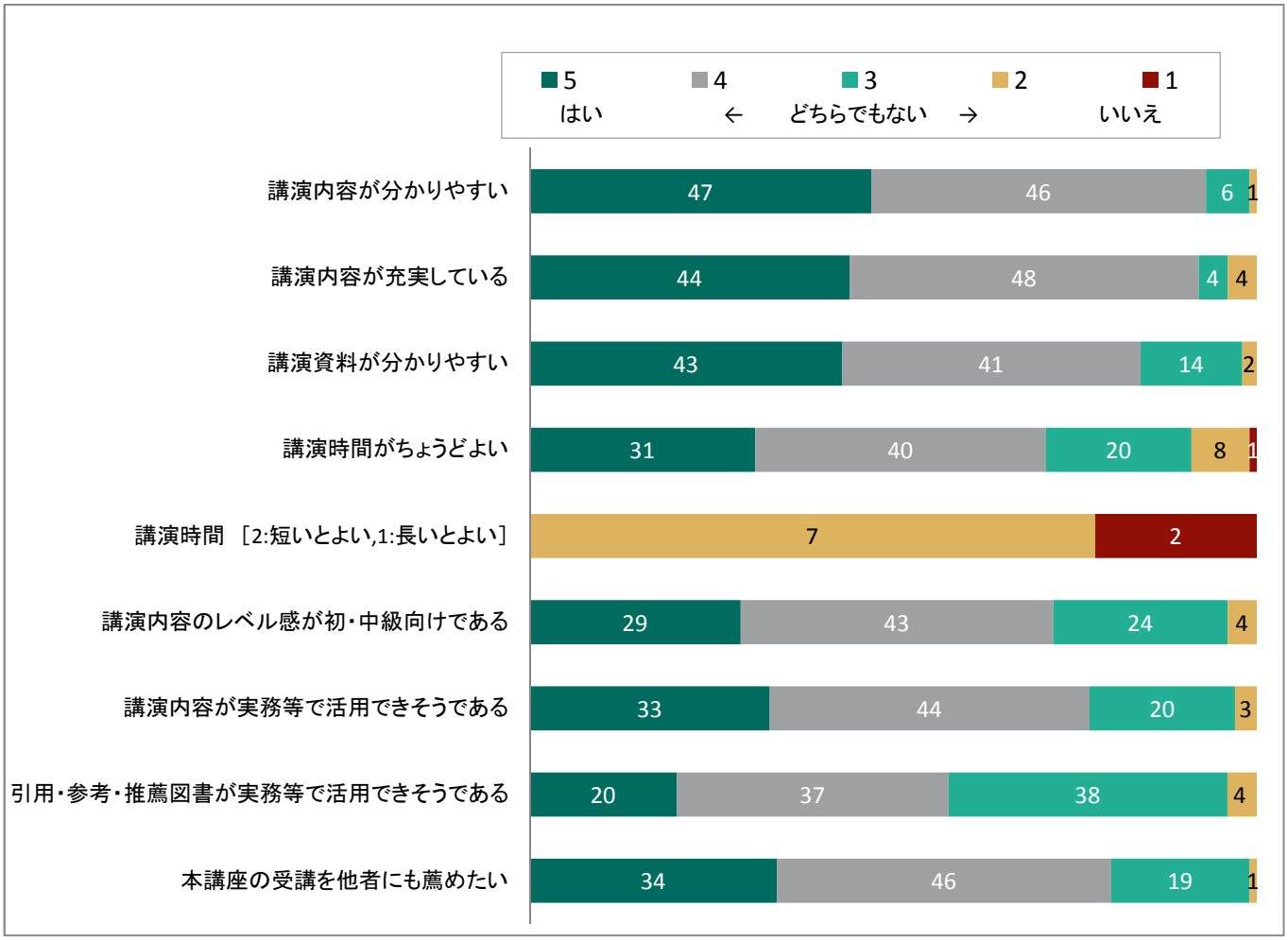
【その他コメント】

1	具体的事例がいろいろ参考となった。
2	発表のテンポが良く時間が短く感じました。
3	実際の事例を基に説明して頂けたのでとても分かりやすかったです。
4	ゆっくりと聴けたらもっと良かった。
5	動画が再現できなかったのは残念。
6	わかりやすい内容でした。ありがとうございました。
7	今回も楽しみにしてました。いつも具体的な事例とともに分かり易い説明をありがとうございます。
8	具体的事例の解説があり、非常に分かりやすかった。
9	対策事例も増やしてほしい
10	工業製品以外（例えば食品）の誤使用による事故もあるのか、もし事例があるなら知りたいです。
11	大変参考になりました。
12	映像が見れなかったのは残念。
13	ボリュームに対して時間が短く、特急で終わった感がある。もう少しゆっくり聞きたかった。
14	具体事例に基づいた解説でとてもよく理解できました。社内活用させて頂きます。ありがとうございました。
15	事故事例の説明で、保護装置のない古い製品の事故と保護装置が付いた場合でも事故が発生したのか、誤使用の問題なのか、製品の問題なのか、明確に区別して説明してほしかった。
16	身近な事例でわかりやすかった。

製品安全に関する人材育成研修　受講確認票　集計結果

【概要】

日時　　2015年2月24日　16:30～
講義名　　事業者における好取組②
講師名　　日立アプライアンス　巻島　文夫　様
回答数　　100



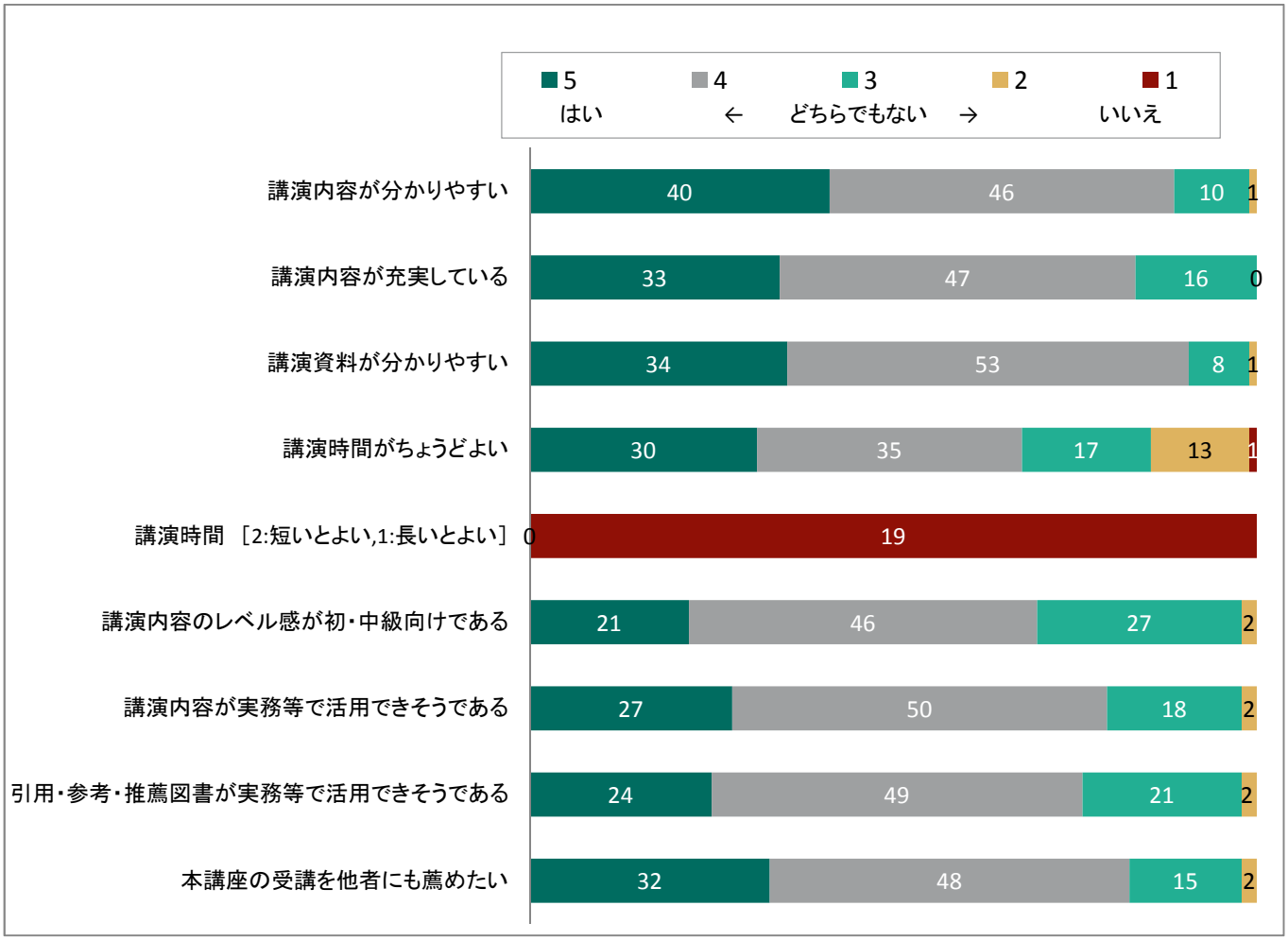
【その他コメント】

1	自社製品であったが、自事業所以外の内容は意外と知らないことが多いことがわかってよかった。
2	私は日立なので全部理解できますが、他社の方が理解できたか、一寸心配。少々上級向けかと思う。
3	講義時間は60分以内の方が良いと思います。
4	消費者の誤使用であっても、その使用実態に目を向けて対策を講じる（改良する）ことで、安全・安心な商品が普及していくものだと分かりました。
5	お客様への情報提供や消費者教育の効果はどのくらい安全上期待できそうか知りたいです。
6	実例をまじえて、理解しやすかった。
7	なかなか伺えない話を聴く事が出来、貴重な時間でした。
8	試験結果（事故発生）等、資料の（PPT）がないので分かりにくかった。
9	他社の具体的事例は参考になる。
10	日立様の取組みに感服しました。
11	具体的な事例を紹介してくださり、分かり易かったです。
12	・もう少しポイントを絞ってほしかった。 ・日立の指針は非常に参考になりました。
13	レジメに資料のないものがあったので、追加してほしかった。
14	とても参考になりました。ありがとうございます。
15	マニュアルや指針作成の際、具体的にどのようにして（どのようなデータに基づいて）作成したのかについても知りたいです。
16	製品安全体制に対する説明があったらと思いました。
17	実例や動画による説明が多用されており非常に分かりやすく、為になった。
18	貴重な講演ありがとうございました。メーカー様側の取組事例がよく理解できました。
19	一度意見交換の場が欲しいと感じましたので、是非機会を頂きたいと思います。
20	紹介された改善（検証）内容が当社（建材商品）とはかけはなれており参考にならなかったのが残念でした。

製品安全に関する人材育成研修　受講確認票　集計結果

【概要】

日時　　2015年3月3日　　13:00～
講義名　　製品事故発生時・リコール実施時の対応のポイント
講師名　　インターリスク総研　田村　直義
回答数　　97



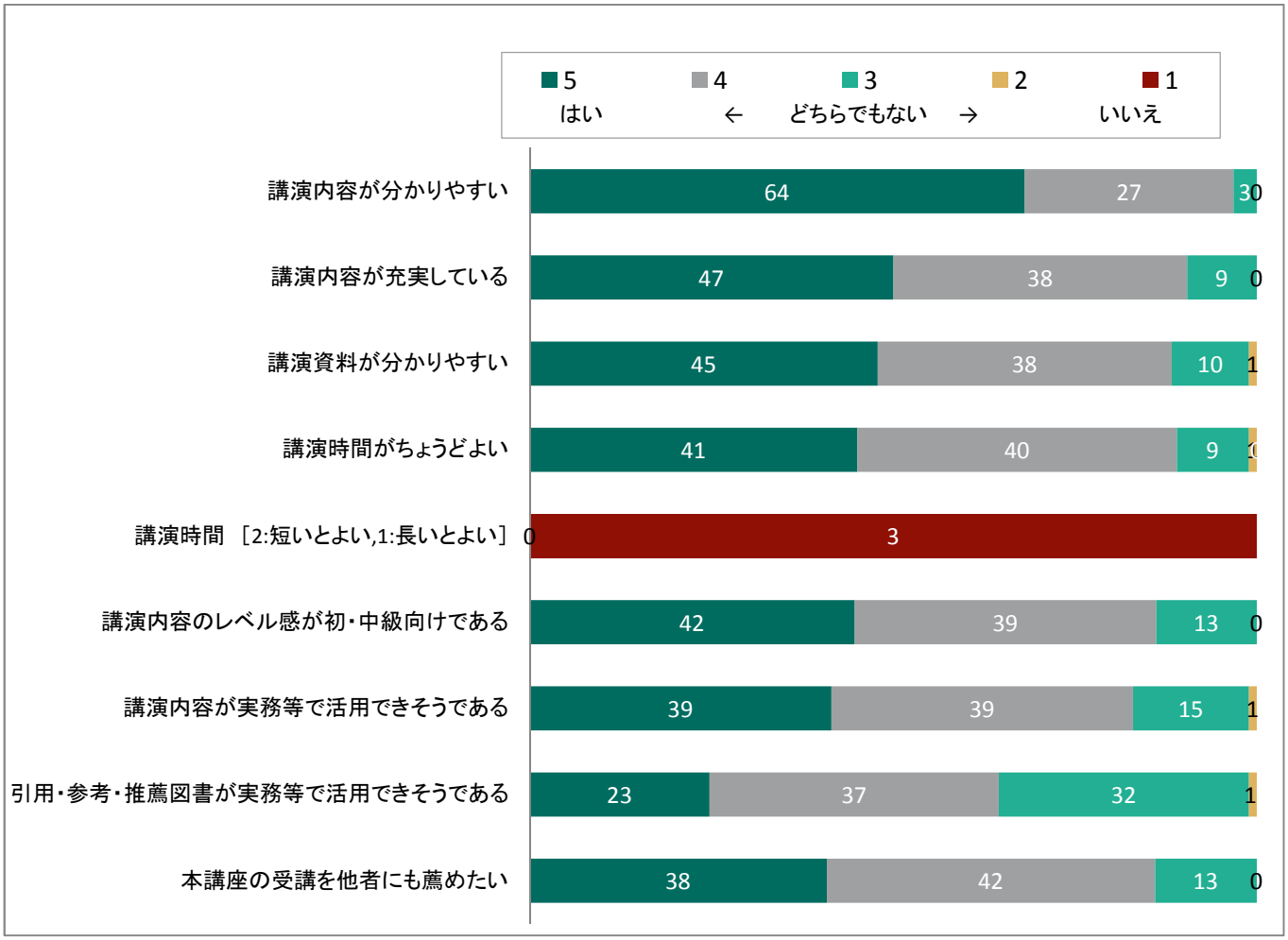
【その他コメント】

1	リコールの問題点をまとめて示されわかりやすかった。アフターリコールの話が興味深かった。
2	最後の「誤った考え方と正しい考え方」の正しい考え方はとてもシンプルだが企業の役員にもこの考え方を忘れずにジャッジしてもらいたいと思った。
3	裁判事例は最近はあまりないのでしょうか？
4	内容充実している分、ゆっくりとかみくだきながら聞きたかった。
5	実例に近い解説があり、判り易く帰社してからの説明にも役立ちます。
6	リコールの終了（事実上1件未満の立証可能性）は勉強になった。
7	社内教育で参考になります。
8	リコール対応の具体的な手順がわかりやすかった。社内体制の構築の参考にします。
9	リコールの良い事例悪い事例なども聞いてみたかったです。
10	ボリュームが大きかったです。
11	実際にブラインドシナリオのシュミレーション形式のトレーニングを実施していただきたかった。
12	このアンケートは見にくいです。タイトルを一番上にしてください。どのコマの講義かわからなくなりますので。
13	製造業だけでなく、飲食業を想定したリコール対応についてもお話を伺いたいです。
14	リコールは起こしたくないですね。
15	是非今回のセミナーの続きを聞きたいです。
16	現状把握等のチェックリスト（自己評価）の標準化をしてほしい。
17	実践の例など追加してほしいです。
18	早口かな。
19	P5の懲罰的賠償金は日本では関係ないとのことだったが、携帯電話訴訟はこれに該当するのではないかと考える。
20	ISO10393で自社評価をしたい。

製品安全に関する人材育成研修　受講確認票　集計結果

【概要】

日時　　2015年3月3日　　14:10～
講義名　　事業者における好取組③
講師名　　株式会社バンダイ　小宮山　真稔　様
回答数　　94



【その他コメント】

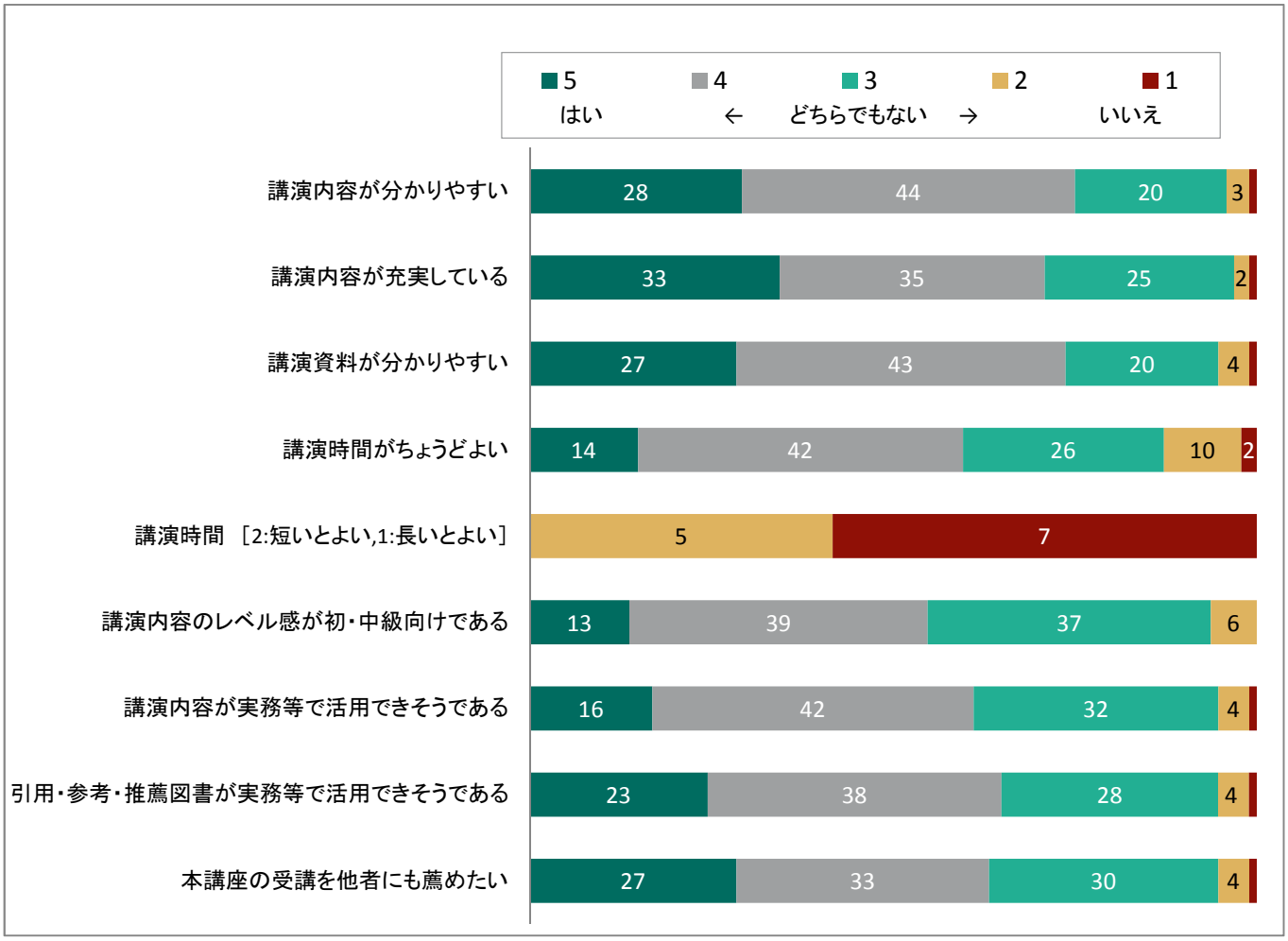
1	テキストマイニングが興味深かった。人権（労働環境）との相関なども興味深かった。
2	「異物の混入防止」は具体的にどのような対策をとられているのでしょうか。（金属探知機や検針機では反応しない異物に関して）
3	同じ子どもが使うものを扱っている企業ですが、メーカーさんのもの作りの文化をすごく感じました。
4	わかりやすい目線で理解しやすかった。身近なものの奥深さも感じさせられた、
5	具体例が多く非常に参考になった。
6	対象が子供であることから、危険に対しての意識が強いと思っていたが、自分たちよりも高い水準を普通ととらえていることに感心した。
7	内容に興味はあったが異業種すぎて参考にならなかった。
8	異業種の情報を知る機会はないので参考になりました。
9	具体的な取組を紹介いただき分かり易かったです。
10	企業講演なので明かせないのは理解するのですが、分かりづらい所がありました。
11	事例や体験談も豊富で大変分かり易かったです。
12	いつもわかりやすくて良かった。
13	回覧する時は写真撮影は控えるようアナウンスしてほしかったです。（撮影音が気になりました）
14	取組まれている内容が非常に分かり易く参考になりました。
15	非常に参考になりました。
16	とてもいい例であると思いますが、紹介した内容をリスクマネジメントの理論でもっと整理すればもっといいと考えています。
17	話がわかりやすく、とてもよい講演だった。
18	講演企業の為評価なし。
19	講演企業のため、評価なしとさせていただきます。

製品安全に関する人材育成研修　受講確認票　集計結果

【概要】

日時　　2015年3月3日　　15:20～
講義名　　製品安全を担う人材として求められる役割
講師名　　長岡技術科学大学　三上　喜貴　様
回答数　　96

設問1.



【その他コメント】

1	安全は古くから行われており、比較的枯れた分野と認識していたが、まだ発展するものということがよくわかった。
2	研修プログラム認識を経営者レベルから
3	エビデンスに基づいた議論は重要と考えます。三上先生の算出したデータは多くの示唆を与えて下さると思います。
4	理解ある方であれば要約・意図を認識できたと思うが、私には少々意図が読み取れないところがあった。
5	三上先生らしい資料・視点となっており大変参考となりました。
6	社内への安全の人材育成の必要性の説明に役立ちます。
7	初日に行う講座と思います。
8	大変有意義な講義をありがとうございました。会社の為、消費者の為「安全」に取り組んでいきたいと考えております。今後も何卒よろしくお願いいたします。
9	今後、社内で育成すべき人物像が見えた気がします。是非社内教育に活用します。
10	確立されていない問題なのでコメントが難しい。
11	わかりやすかった。
12	繰り返しになるので、総括の講演をしていただくよりは製品安全への取組み事例を一つでも多く紹介する講義を聞きたいと思いました。
13	初級には少し難しい内容でした。

設問2.

（1）コンピテンシー案

1	製品安全の基本理念がまだ社内で知見者少ない。外部からの人材育成できる仕組みを紹介いただきたい。
2	各社の製品安全施策のまとめとなるような事例集による教育を入れてもらいたい。
3	時間的な配分でいまいちご説明が少なかった為、明確に回答できませんが、「製品安全実務責任者」という方を設定し、企業が活動することはすばらしいことと思う。今後の講座でもう少し掘り下げた内容の説明があれば良いかと考えます。
4	一人で担当するのは広すぎるのではないかと思われ、人材育成に時間がかかりすぎそうである。チーム分担を想定した考え方が必要では。
5	コンピテンシー案についてですが、各項目がなぜ重要か補足説明・背景の記載があると良いと思います。
6	知識だけでなく実践力
7	自社は小売業として商品開発を行っていますが、開発担当・品質管理担当それぞれ身に着けている知識やスキルの明確化が十分ではないとかんがえております。コンピテンシー案のような形で、求められる実務パフォーマンスとそれに対するコンピテンシーが体系化されることによって、自社の組織内での各担当に求める知識・スキルを体系的に組み立てることに繋げていくことができると感じました。
8	具体的事例にて再度研修を実施していただきたいです。
9	企業・行政・消費者が交わり、意見交換（相手の主張を聞く、知る）ことで、それぞれが求められていることが明確になり、より効率的に製品安全について探求されると思う。3者の架け橋となる場が設けられるとより活動が活発化されると考えています。
10	センスを定量化する方法を紹介してほしい。
11	個人能力の確率と共に、相互補填のための組織マネジメント力を如何に確率するか
12	広範な経験・能力と専門的な経験・能力を身に着けることは大変重要と感じています。
13	全体として各部門との製品安全に関する連携が取れているか、またはとれる体制を構築しているか。
14	社会の要請が「量」ではなく「質」や「安全」に向かってきている中、企業の姿勢として製品安全に取り組むことが企業価値を高めることになるという「見える化」することが重要であると思う。
15	コンピテンシー理念は大変共感できる内容と感じました。
16	適切は的確な人材が不在。（実は適切ですが）。適切な評価がない（人材がいたとしても高い評価を与えられていない）
17	常に問題解決においてもぐらたたきではなく、仕組みとして問題が起こらないようにできる能力が必要と考えます。
18	小売業の場合①商品知識（素材、性能、自らライフテストをしている）②顧客の声（クレーム情報）を収集している③品質基準を基に商品仕様に反映し、メーカーに製造委任できる
19	詳細まで確認できていないが、要件が整理されたのはよいと思う。

20	業界、企業問わず職種により共通して必須なスキルの中に、製品安全が加わると社内で製品安全に関する取組がより円滑に進めやすくなると思うので、業務・機能別に項目が明確になるのはよいと思います。
21	自社に持ち帰り確認いたします。
22	製品安全に関する取組の意識は伝わってきました。一つ一つの内容を濃くする為に題目を減らし、時間をかけてゆっくり解説するのがよいと思います。
23	初めて聞いた言葉です。製品安全に係わらず、人材教育（社員教育）に使えそうです。
24	特にございません。
25	具体的事例を含めさらに教授頂きたい。
26	考え方そのものは良いと思います。ただし、各事業体にあったアレンジが必要ですが、これを考えるベースとなります。
27	業務毎の講習にはテキストは必要ないと思います。
28	基準を明確化していただけることはありがたいと思います。
29	コンピテンシーモデルにあります通り「製品安全に関する広範な経験・能力」を有しそれを実行し、リードするリーダーシップの養成が必要と考えます。
30	事業分野を問わない安全に対する知識
31	将来的に資格化されると良い。
32	特にありません。コンピテンシーという訳ではないかもしれませんが、製品を作り込む会議などでのファシリテート能力も必要だと思います。
33	コンピテンシーの明確化はとても難しいが、各分野に必ず有益だと考えます。
34	複数部門が受ける体制での育成が必要。
35	専門性について、機械・電機等の分野に分けて専門能力を持つπ型のコンピテンシーで考える必要があると思います。（分野毎に別の人材）
36	PDCAに沿った優先順位、行動順番のようなものとリンクさせればさらによくなると感じた。中小企業などでは、やはりマンパワーに限界があるため、そのような配慮も必要かと思う。事故予防に関する項目のほうが多い気がする。事故発生時の対応、フィードバックに関するコンピテンシーも重要だと思われる。フィードバックについての妥当性の確認方法について。
37	法・規格の整備の上で、情報公開・共有を積極的かつバリエーションに富んだ方法で実施、Webや会報誌のような手軽なものから参加型の共有など。資格制度も有効と思われます。
38	製品安全の全体→良い取組→今後の安全実務プログラム（分かり易かった）
39	安全を目に見えるものに出来る人材。

40	漠然としている為、ある程度対象となる家電製品等で絞ったうえでの専門的な経験・能力を例に、具体的に作っていった方がわかりやすいかと、個人的には思いました。
41	資料の最終ページにある「未知の危険を想像する力」をつけるための方法論などあればお教えいただきたいです。製品安全という大きなくくりで論じにくいのなら、分野別に論じていただくのも良いかと思います。（食品、家電、おもちゃ、等）
42	感じ・外来語等が多く見受けられるので、もう少し平易な表現で構成した方が全体の内容を把握しやすく、また利用者にもこの書類の意図が伝わり易いのではと思いました。
43	・輸入事業者にとっての面の補強 ①導入時における製品の評価→RAは必須。安全設計の面はブラックボックスの場合が多いのでどう判断するか？ ②導入時仕入法の評価。 ・TOPへの働きかけ
44	現在の会社の製品管理（現状段階）の判定方法とそれに基づく予想される損失、評価ができる→リスクとコストの比較導入を検討出来る。
45	今回の研修で学ぶことが多く、明確な意見が思いつきませんでした。研修内容を復讐して自分なりの意見が出来たら次の機会で記載できたらと思います。
46	十分によくできた案だと思いますが、当社のような中小企業では人材が少ない為、数少ないできる人間が複数の役割をする必要があります。可能な限り、汎用的な能力を少ない人間に集約できないものかと思います。
47	消費者に安全・安心な生活を提供または創っていくためには、バリューチェーン全体として製品安全教育を推進する必要があると思う。 ①安全な商品を設計・製造する（製造事業者の役割） ②流通の役割 ③消費者の役割　をさらに明確にし教育・法制化が必要だと思う。
48	特にありません。
49	特にありません。
50	産官学が一緒になった研修プログラムで認められた資格（当然社内での業務経験があって）
51	人材の活用がされやすい職場かどうかがカギ
52	別添資料はよくできていると思うので、これを企業診断の一つの目安となるようプログラム化してサイトで診断できるようにしてほしい。点数によって企業レベルがわかるようになると良いと思う。
53	詳しくはわからないが、今後も更なる充実は図っていただきたいと思います。
54	大変参考になります。家製協など業界団体の意見も是非ヒアリングしていただきたいと考えます。
55	製品安全設計者の育成を検討してみたい。取引メーカー、生産工場向けに研修を実施してみたい。
56	3．ステップメソッド

（2）研修プログラム案

1	初・中・上級者別に研修プログラムを選択できるプログラムを紹介いただきたい。
2	リスクアセスメント手法、尺、MAP活用手法等の手法の詳細を入れてもらいたい。
3	事例紹介を多種な業種で実施願いたい。
4	上記講座として実施される上で、「初級的」なレベルから「実務責任者」というレベルまで達するにはやはり時間をかけて実施頂きたい。
5	内容はほぼ必要であるが、発展講座は総括的になりやすいので①ポイントを絞る②演習に注力する、といった限定が必要と思われる。
6	○製品安全に会社の規模は関係ないと理解するが現状のプログラムはある程度の規模レベル以上（大企業）を想定しているように見える。 ○中小企業向けのプログラムも必要なような気がする。最低限に絞った研修も必要と思う。 ○製品安全理念の実現を支える4つの視点にフォーカスした講座が中小企業にとって役立つと思う。 ○アメリカのCSPに準じた資格制度を作る。
7	シュミレーション（リコール、R-map、リスクアセスメント、情報展開、対応、処置等々）
8	応用講座の充実
9	全ての研修プログラムを受講し、身に着けることが理想ですが、商品開発チームの中の役割に応じて、必要となるプログラムを受講することが可能であれば、効率的にチームとしての能力を高めることができると考えます。
10	安全対策に対する企画段階、生産段階での現場研修を企画してほしい。R-mapの実例研修を実施してほしい。
11	通常業務をこなしながらの参加であり、業務状況によっては参加が難しく、継続できない場合もある。しかしながら、単位制度のような作りで、年間で○○単位、それを終了することで研修が完了するシステムであれば参加しやすい。（短期集中型は日程が合わずに最初から参加を断念せざるを得ない者が多い）
12	具体的製品事例をもう少し取り入れてもらった方が良いと思う。
13	安全と会計がリンクしてあることを教えてもらえると社内展開しやすいと思う。
14	初・中級向けでなく、新しい初級者開発向け研修も期待。
15	小児保健の分野でスウェーデンのカロリンスカ研究所の「国際傷害予防集中コース」を受講した研究者が何人かいます。カリキュラムや内容はよく存じ上げませんが、検討対象にしてはどうでしょうか。また、日本外来小児科学会でも、毎年の学会で傷害予防のトレーニングのWSがあります。
16	基本講座と基礎講座は事前に予習が必要と感じました。
17	実行できるようにグループワーク等を用いて参加者に意図を伝え理解を図るのは如何だろう

18	弊社は小売業であるが、製造業として製品安全への取り組み意識が高い企業をもっと知る機会があればいいと思う。また、小売業としての取り組み事例（好事例）などを学べる研修もあればと思う。
19	内容が盛りだくさんで充実したものと感じました。
20	専従のスタッフが必要（実現、研修を完了するためには）。流通の中でのカルチャーがない。
21	具体的な事例の集積が重要ではないか。
22	問題解決で重要対策（CCP)を考える研修プログラムがあればよろしいかと思います。
23	①経営者用②商品開発（仕入）担当者用③商品販売者用
24	製品安全以外の分野の安全、化学、食品、スポーツ等の話も考え方を固めるうえで参考になると思う。
25	自社に持ち帰り確認いたします。
26	会社・経営者向け。子供の保護者向けの教育など。
27	重要点（危険予見、消費者の状況（子供など））が今後さらに必要と思われるので中心に行うべきと思います。
28	コマ毎にしか理解できておらず、全体像としてよくわかっていません。
29	今回は初級との位置づけとして中級、上級と開設いただきたい。さらにレポート等を提出されることに講座を形骸化させない為、その内容によってマスター制度などより受講する人間の意欲を持つ内容にしていただければと存じます。
30	座学だけでなく、ハンドブックやISO各項目を持ち、実際に使用してケーススタディを行いたい。
31	考え方そのものは良いと思います。ただし、各事業体にあったアレンジが必要ですが、これを考えるベースとなります。
32	とっかかりの内容としては十分だと思います。
33	①基本講座を含むガイダンス講座 ②設計・部品購入・製造・販売設置を含むトータルの基礎講座 ②－２内外動向 ③企業例
34	全て受講することは大変そうです。章ごとに受講できるとよいと考えます。
35	具体的な事例で実行するスキルの養成が出来ると良いと考えます。
36	消費者の為にも、一つ一つ熟読し、参考に（場合によってはご意見）させていただきます。
37	他事業を行っている人と共同で行う実習等の実施。経営者向けの短時間（短期間）講座。
38	案にある応用講座の内容を実施されるのであれば受講したい。
39	演習はより実務に近い内容にしてほしいです。

40	例えばリスクアセスメントのスキルを考えた場合、具体的な事例によるケーススタディを盛り込む。内容は理解できても、自社製品に取り組もうとするとハードルがあがる。一般的な製品の事例を考えさせる（発表させる）ことでより理解を深めやすくさせる。
41	「なぜ」から始め、規程・規格などの一般論、実際の事例とすすめていくといいと思います。
42	スタンダード作りの為に行政指導のプログラムに期待します。
43	期間と時間帯・検討による複数回で実施できると良い。
44	いつ、どの講座が実施されるのか年間スケジュールがあると分かりやすい。
45	リスクアセスメントの手法についての講座があると良いと思いました。
46	特定分野の専門家向けプログラムによる研修が必要。
47	法令に関する研修も必要だと考える。バンダイさんのようなケーススタディ、事例とその解決。
48	委員会主導で産業別、学問別のモデルケースを作成いただけると良いのではないでしょうか。また、今回の研修のようにモデルケースを共有いただける機会をご用意いただけることが一般へ浸透する近道と思われます。
49	特定の部門に対し、具体的な業務・機能別の項目に関する研修を聞いて頂きたい。
50	基本講座、基礎、応用と様々な研修があるので良いかと思う。
51	良い気づきを頂けました。
52	膨大なボリュームとなるので、短く多く区切ってe－ラーニング化するなど受講しやすいつくりが望ましいです。
53	何か具体的な家電製品等を例に、実際に起きた問題（もしくは起きそうな問題）のリスク評価を具体的にやる中で学んでいくほうがいいのではないかと思います。
54	製品＝工業製品という前提ではなく、製品には食品・農産物等も含まれると考えると、研修プログラムは製品の性質ごとに分けて構成する方が、各企業の実態に沿うものになるのではと思いました。また、「３．基礎講座」に至るまでは概論的な講座で構成されるように拝見しますが、実際に役立つ知識を学ぶとすれば「３．基礎講座」～「５．発展講座」内の内容に重点を置いたほうがよいのではないかと思います。「３～５」の講座においてコンパクトに安全性追求の重要性を盛り込んだ上で、実際の安全性確保の為に社内システムをどう整えるか、そのためにどのような手法、記録法等をとるか、対応すべき法規は何か、リコールの際の具体的な対応法、といった内容を入れなるべく事故事例やこう取り組み事業者の紹介を多く入れることで、分かり易いプログラムになるのではと思いました。事故対策の仕組みが社内で実際機能するか参加者で実践、シュミレーションする、参加型の講座があってもよいかもしれません。
55	実例紹介は大変参考になりました。身近な実例紹介を充実していただければ良いと思う。
56	アメリカCSP資格についても詳しく説明して頂ければ幸いです。表彰企業からの講演をもっと増やしてもよいかと。

57	・取説作成時の注意事項。特に「輸入品」の場合の「和文」化における注意事項→メーカーへのフィードバックするが受け入れられない場合が多い ・CMSに関する内容も含んでほしい。
58	基礎的なスキルが全般的に不足している為、基礎の部分に手厚いプログラムが望まれます。
59	概要としては良かったと思う。ただし、事故の未然防止、事故の拡大防止の講義についてさらに深堀が必要だと思う。
60	特にありません。
61	特にありません。
62	継続的に実務者を育てる研修。経営章に理解を得る為の経営層の研修。
63	2コマ程度の講義が受けやすい教育体制。
64	高齢者・子供の事故防止のためのリスクアセスメント。流通事業者におけるリスクアセスメント。取扱説明書作成のポイント。以上3点を重点的に行ってほしい。
65	詳しくはわからないが、今後も更なる充実は図っていただきたいと思います。
66	家製協でも家電製品アドバイザー資格試験を実施しており、大変参考となります。
67	初級・中級・上級者向けに明確にプログラムを分けてほしい。事例発表後に表彰のポイントについて審査員より解説をしてほしい。
68	自社のスキルマップ・教育プログラムとして検討してみたい。
69	製品を作る上で安全性を第一に考えることは非常に大切だと思います。弊社ではまだ後付けになっているところもあるので、新入社員が一番最初に受ける研修があればいいと思っています。また、開発者・設計者など役割に応じた研修があると業務に結び付けて学ぶことができ、理解度も上がるかと思います。
70	リコール対応研修（実際の議論をする）

（3）その他、全般に関してのご意見

1	今後も同様プログラムなど紹介いただきたい。
2	ありがとうございました。
3	他社の技術展開でなく、他を動かしている根拠、例えば「夢を売る企業は事故を起こせない」といった方針例を紹介する内容が有効と思われる。
4	○半日×3日なので参加しやすいが少しかけ足気味。経営層向け研修（終了証書あり、経産HP掲示）を
5	製品安全に係る人材育成の重要性を経営トップにも理解してもらう為、担当役員を決め研修を受けてもらう。
6	今回の研修を通じて、これまで断片的に持っていた知識を体系的にとらえることで理解が深まることを実感しました。自分個人の知識・スキルの向上に改めて取り組むと共に、自社全体の製品安全に対する意識をより高め、より良い商品開発につなげていきたいと考えます。
7	ぜひ次回も他の課題における製品安全の研修があれば受講したいと思います。
8	安全なもの作りももちろん大切ですが、消費者保護から、消費者の自立の支援へシフトされていることから、消費者が製品の扱いについて学ぶ場を設けて誤使用を減らす活動も強化してほしいと願います。
9	今回、表彰の参考にするとのことでしたが、もしかしたら経営側の人の参加プログラムを作り、そちらへの参加を重視した方が良いのではないかと思いました。バンダイさんの取り組みを聞き、わが社を振り返り、志の違いにとても恥ずかしく思いました。
10	製品安全の基本理念が理解できました。また、事業者における好取組は大変参考になりました。
11	私の中ではキックオフという状態で参加したため、難しい所もあったが大変勉強になった。メーカーとして意識向上が図れた。
12	製品安全に対する企業の全社員の意識統一させることの重要性が理解できる一方、啓蒙していく難しさも感じました。
13	広範囲な商品を取り扱う、流通・小売業としての難しさ、焦点を絞れない形をどう改善したらよいか。
14	リスクアセスメントの形骸化、対象モデル（製品）を限定する。すべては行わないことにより効率化をしてやらされ感、マンネリ化を防ぐ。
15	製品安全の人材育成検討にあたっては、対象とする事業者は中小から大企業と幅広く層分けをして検討する必要があるのではないか。
16	どうしても会社の業績向上（営業目標数値達成）が最優先となり易いですが、製品安全がブランドイメージに大きく影響し最終的に業績に貢献するということを理解しました。
17	資格制度、検定制度が出来ると良いと思う。
18	ありがとうございました。
19	教育機関、各業界に「製品安全」に関する情報共有ができればと思います。
20	製品安全を社内に浸透させていく為には、まず上層部の理解が非常に重要かと思います。そのための行政としての取組み強化を希望いたします。数字に表れづらい取組になりやすいため。

21	基本的なことが非常によく理解できた。さらに機会を設けていただきたい。
22	今回の3日間、11コマの内容は基本からの内容であり、社内教育に活用できるものが多くあったと感じております。
23	小売業者はどこまで対応すればよいでしょうか。ガイドを確認しつつ考えます。
24	会社内の安全に対する考え方（既に委員会はありますが）さらによくなる様、取り組んでいきたいと考えさせられました。
25	製品安全に関する費用対効果の評価として、安全に関する資格を設けて、一定規模の企業には有資格者がいると、経済面でメリットがあるようにする。→経営者への意識づけ→トップダウンにより安全文化の構築。
26	時間を考えると、前置き・背景の説明を少し減らし、コンピテンシーの説明に時間をかけてもいいのでは。
27	初級向けの研修を入れてほしい。製品安全に関する事業者ハンドブックを使い勉強できないか。
28	いかに運用できるかがカギになると思います。ルーチンに取り組み、負担をかけず運用することが大切だと思いました。商品の企画・開発段階がいかに重要か分かりました。
29	3回目のみの参加の為、理解が不十分だった。次回はすべて受講できるよう調整する。
30	リスクアセスメントなどの実際に実施する方が理解の深まりそうな内容についてはワークショップ形式で説明頂きたかった。
31	文化の違う他国含むサプライチェーンを通じての安全をどう獲得していくかの課題に関して取組があればよい。
32	非常に分かり易い研修をありがとうございました。社内に展開する方法を検討し同様の受講機会があれば受講を促して取組み強化につなげたいと考えます。もう少し個人勉強に取り組みたいと思います。
33	安全文化は日々進化するのです。
34	初・中級者向けという内容が前提であったためか、概論としての講義が多く占められており、「明日から具体的に安全対策をどのように行うか」という実践面での目標が見えにくいように感じました。具体例や実例、多数の企業様の取組みについてもっと伺えれば良かったと思いました。
35	品質管理の重要性が理論的に理解できた。
36	今後もっと掘り下げた研修会があればそちらも参加したい。
37	・研修は半年ぐらいかけてゆっくり行ってほしい。 ・グループワークも必要なので、MAX30人程度 ・「知の市場（放送大学、お茶の水大、早大等の協力）」のようなシステムもありがたい。
38	コンピテンシー案、非常に有用だと思います。
39	お話方が丁寧で分かり易かったと思います。
40	製品安全の内容がまとめられたわかりやすい研修でよかった。
41	事業者取組事例は大変参考になりました。
42	今後もぜひ参加したいと思う。
43	詳しくはわからないが、今後も更なる充実は図っていただきたいと思います。

44	海外からの新たな製品の流入に対する安全確保が今後の課題かと思います。本日も3Dプリンターに関しヒアリングを受けましたが、安全より販売拡大が強すぎると思いました。

別紙５－２

製品安全に係る人材育成研修　アンケート結果

【　回答数（研修３日間合計）　１１２　件　】

Ｑ１　今回なぜこの研修を受講しようと思いましたか。（複数選択可）

	選択肢	回答数	
1	経済産業省が主催しているから	64	57%
2	製品安全の基本理念や基本的な考え方を学べる初・中級向けの研修内容だったから	79	71%
3	将来ご自身が事業者内で製品安全に関する取組の中核を担っていく可能性があるから	45	40%
4	事業者における好取組事例が聞ける貴重な機会だったから	56	50%
5	講座内容に興味・関心があったから	68	61%
6	講師が魅力的だったから	20	18%
7	開催日程（2月18日、24日、3月3日）の都合がつけやすかったから	11	10%
8	開催日程の条件（3日間・午後半日・週1日）が参加しやすいものだったから	22	20%
9	研修会場（東京・御茶ノ水）が参加しやすい場所であったから	32	29%
10	全11講座受講後に修了証が発行されるから	19	17%
11	終了証の発行が平成27年度「製品安全対策優良企業表彰」の応募時に審査の参考とされるから	9	8%
12	上長または先輩から受講を薦められたから	33	29%
13	社内で製品安全について学べる方法や機会が少ない（または、ない）から	40	36%
14	無料の研修だったから	62	55%
15	その他	4	4%

その他　回答

製品安全について学び社内メンバーへの教育、啓蒙に役立てるため
何か製品安全の為のヒントがあるだろうと思いました
講師として。
インターリスク総研様よりご案内いただいた

Ｑ２　経済産業省が発行している以下の事業者向けの資料（ガイド等）のうち、ご覧になったことがあるもの、および社内で活用しているもの（複数選択可）。

＜見たことがある＞

	選択肢	回答数	
1	製品安全に関する事業者ハンドブック	67	60%
2	リスクアセスメントハンドブック（第一版）	50	45%
3	リスクアセスメントハンドブック（実務編）	47	42%
4	リコールハンドブック	53	47%
5	製品安全に関する流通事業者向けガイド	48	43%
6	製品安全に関する流通事業者向けガイドの解説	43	38%
7	中小家電販売事業者向け製品安全に関するガイドブック	16	14%
8	通信販売業における製品安全に関するガイドブック	22	20%
9	ホームセンター事業者向け製品安全に関するガイドブック	20	18%
10	製品事故情報報告・公表制度の解説	28	25%
11	長期使用製品安全点検・表示制度ガイドライン	29	26%
12	電気用品安全法法令業務実施ガイド	37	33%
13	その他	0	0%

＜活用している＞

	選択肢	回答数	
1	製品安全に関する事業者ハンドブック	26	23%
2	リスクアセスメントハンドブック（第一版）	22	20%
3	リスクアセスメントハンドブック（実務編）	24	21%
4	リコールハンドブック	27	24%
5	製品安全に関する流通事業者向けガイド	12	11%
6	製品安全に関する流通事業者向けガイドの解説	11	10%
7	中小家電販売事業者向け製品安全に関するガイドブック	4	4%
8	通信販売業における製品安全に関するガイドブック	6	5%
9	ホームセンター事業者向け製品安全に関するガイドブック	5	4%
10	製品事故情報報告・公表制度の解説	19	17%
11	長期使用製品安全点検・表示制度ガイドライン	16	14%
12	電気用品安全法法令業務実施ガイド	24	21%
13	その他	1	1%

Ｑ３　これまで所属先又は外部で受けた製品安全に関する教育や研修の内、役に立ったと思うものについて、回答例を参照し、その内容と良かった点を教えてください。

製品安全対策の研修、会議内容については、必ず社内で共有化すると共に、グループ内、各事業会社品質管理でも共有し、グループとして活用し、それにより、従来品質管理部門が無かった会社に品管設立等のきっかけとなっている。
該当ありません。
日科技連。RA セミナー。実務に直結しており、わかりやすかった。JEITA,JEMA。事故事例の解説。
NITE.製品安全。知の市場。R-Map の導入。（デザインレビュー、リスク判定委員会）新入社員教育への展開
社内で先輩社員から教わったリスクアセスメント評価における考え方が、会社外で広く認知されていた。会社ではまだ一部の人しかリスク評価を知らない。特に技術で設計している人達はほとんど知らないので学んだことを伝えていきたい。
・製品に対してではないが、社内（工場）設備のリスクアセスメントを実施し、工場設備、作業環境の改善を行った。 ・容器メーカーへの改善打診を行った。 ・容器付属品の注意喚起を追記進捗中。・消費者目線の製品形態かどうかの認識を強く持つようになった。（意識改革を含め）
R-Map.FTA 等の研修に参加し、社内で研修会を定期的（年 2 度位）開催。
・取引先を集めての会議にて、製品安全について情報共有を実施した。
・PL 関連で取扱い説明書作成ガイドラインは参考になった。社内導入製品のリスクアセスメント時に活用している。
国民生活センターにて実施された消費者対応セミナーに参加し、企業における製品、サービスのリスク対策、消費者の意見を反映させる必要性、事故発生時に求められる対応などについての講義を聴講した。具体的な取組み事例として某企業該当部署の方の講義もあり、消費者対応をどのように実施していけばよいか分かりやすく、有意義だった。
小さな外資企業の中で１から”製品安全とは”の教育＋危機管理体制の構築をせまられているのでとても役に立ちました。
今回初めて受講。
（通販協会主催製品安全セミナー）通販事業者に沿って、具体的な取組を解説してもらえて、理解しやすかった。
ISO14971 に基づくリスクマネジメントに関する研修を受講し、社内のリスクマネジメント業務に活かされている。
取引先からリコールの報告がくるが、なぜリコールするのか根拠説明が不十分と感じていたところ、日科技連の講習会で、「R-Map」手法を受け、理解できた。

事故原因究明。
NITE が実施している「知の市場」の講習に参加でき、基本的な製品安全の考え方が習得できた。
外部の検査会社と契約、話し合いを持ち、不良の事例や、他社の取組内容を聞き、また製品基準書を作成、意見交換をして勉強している。
今回講演された方々は、皆複数回拝聴したことがあり、皆すばらしいのだが、特にインターリスク田村様や NITE 長田様のお話は何度聞いてもためになるし、分かり易く聞き飽きない。
JTDNA 主催の取説ガイドラインのセミナーに参加し、自社 PB 品の取説の見直しの機会になった。
社内でリスクアセスメントの実践に関する研修を受講し、社外での設計調達品認定実務に活かしている。
社内研修で FMEA の研修を受け実務を学んだこと
製品安全講習を社内で受講（OFFJT） 製品安全技術評価会にて毎回実践（OJT）
R-Map によるリスク評価法を学び、設計の仕事をしていた時には理解できなかった判断基準の根拠のようなものがわかった。
社内教育による、リスクアセスメント導入手法に関する教育を受け、リスクアセスメント実施の重要性について理解し、実施に努めている。
社外のリスクアセスメントの講習会等に参加したり、業界としても取組んで製品開発やリコール判断等に役立てている。
社内の各事業部、開発・品質部門代表者で構成している「製品安全作業部会」において、リスクアセスメント研修、取扱説明書の警告注意表示に関する研修等を受講し、実務に活かしている。
社内でリスクアセスメントを活用するために、社外で研修を受け基本知識を得たが、社内で広めるためにはまだ不足と考えている。
食品工場での品質担当者の座学他全食におけるＩＳＯ９００１の取得に際してのセミナー他
例１とほぼ同じです。設計部門においても製品の事故事例を見せられると強烈です。
「製品安全ガイドライン解説」が社内品質マネジメントシステムの構築に役立っている。
特になし
創業から間もなく事例にとぼしいため、他社事例や行政の取組み、トレンドを収集している。実務に必要な資料作成や社内研修に活かしている。
社内で検査機関の方を呼んで、商品部向けの研修を行った。ものづくりを行う上で、不良品を発生させない為に事前に注意・確認すべきことを勉強してもらい、安全・安心な製品作りに留意している。
製品安全対策優良企業表彰講習会における受賞企業の発表について現場での具体的事例が大変参考になった。特に製品安全については、自社以上に努力されている会社も多く、さらに精進する必要性を感じる。
製品安全に関わる部門に配属された時、外部の顧問から教育を受けた。認証の仕組みや評価方法、

対応方法等実践的な教育を受けました。規格を通じて安全の原理・原則及び要求事項を学びました。判断に迷う場合は、自分の家族が使用することを前提に安全性の評価をすることが必要ということを忘れないよう業務進行している。
消費者に安全に製品を扱ってもらうためには、製品の品質・安全性を高めるだけではなく、正しく扱ってもらうための取扱（組立）説明書の内容も重要だと考えている。自分は説明書を制作するデザイナーなので、説明書の内容をどのようにすればよくなるのか考えていた。結果的には「JTDNA」という NPO 団体で学んだが、内容はとても素晴らしく改善に非常に役立った。事故率・返品率・故障率・誤使用の割合を大幅に減らすことに成功した。
社内でのリスクアセスメント教育を受講する内で、絶対安全はなくそれを社会がどこまで許容できるかというより規定的な対応に変わってきていること、それに合わせて「社会が許容する」という一見漠然とした目標に対して R-map などの具体的手法があることがわかった。また近年の電安法改訂などのように製造業者への自由を与える代わりにその安全根拠を製造者側に要求するといった自己責任的傾向となっており、リスクアセスメントの必要性を改めて認識した。
特になし
社内研修に使える内容が多かった。
事業者が安全体制を構築するために、どのような取組を実施したのか具体的に聞くことができたのは大変勉強になりました。
これまでに書籍或いはメーカーの品質保証部の方々からの話は聞きましたが、研修はこの製品安全に係る人材育成研修が初めてであり、非常に参考になりました。特に初日のニトリさん、２日目の日立さん、３日目のバンダイさんのお話は現場の問題に対応した話ですので、机上では得られなく斬新でした。
リスクアセスメント手法、R-map の研修を受講しリコール判断の目安がとてもわかりやすく参考になった。
今まで独学のみ。今回初めて研修を受講しました。安全品質の向上に活かしたいと思います。
お客様からの声（不具合・不調不良）のあった商品を題材にその原因はどこによるものか、構造上の課題や設計段階でできたことはなかったのか、などディスカッション形式のレクチャー。月１回など定期的に３０分くらいだったが、モノをみながらの内容で実務にもつながり役に立った。
２００５年の METI がバックアップした明大の製品安全講座以降、行政・民間の研究所等のセミナーを１００以上受講し、自社の製品安全活動に（社内教育資料作成として）役立ててきた。
製品安全という基本が認識できた。
前回の研修時に伺った内容とは思いますが、自社の品質だけでなく業界全体で品質を上げていこうとする取組に感銘を受けました。競合他社にはここまで、自社はここまで対応という内容を伺った事がありますので。
製品安全研修は今日が初
社外でリスクアセスメントの入門についての研修を受講し、社内の実務で活かしている。

先進企業の取組みを自社の製品安全対策に取り込んで活用してみています。
「知の市場」の製品安全講習
ISO10393 等基準の内容に関する概要が把握でき、重要性が認識できました。また、各社の取組みもとても参考になり、自社でも取り入れる所は検討したいと思います。
現在商品部に所属。輸入品に他部門でクレーム発生時に商品部の責任と指摘され、このような事態に対する仕組み作りの為に検事部を訪ねて話をした。
製品安全優良企業表彰式の自社での取組み発表は大変参考になり、見習うべき点・ヒントは自社内で検討及び取り入れるようにしている。（経年劣化やメンテナンス告知等）
「製品安全対策優良企業表彰受賞企業講演会」に参加すると他社の優れた取組みを知ることができ、モチベーションも上がる為、毎回参加している。当社もこれらの優れた取組みを参考に社内を変えていきたいと思う。
① 知の市場」にて「製品総合管理特論」を受講しました。製品安全について具体的な事例を交えながら体系立てて解説いただき、知識の整理に大変役立ちました ②社内で定期的に PL 等の教育を実施しています
ここ数年、自社でも PB としての商品開発を強化している中で、他社に差別化できる商品を目的に掲げ進めていますが、性能や機能・デザイン・価格等が優先されるのが実情だったように思います。そんな中で製品安全に関するガイドブック作成にあたり、ヒアリング等に参加させていただいたことにより、「製品安全」が消費者にとって非常に重要であることを理解しました。
輸入製品を強化しようとしており、安全を担保する取組みについてセミナーで学んだことを社内で活かそうとしているところ。
ボーケンのセミナーに参加している。最近では突沸現象についてのセミナーが参考になりました。
社外で受講した「安全」の考え方についての講義が安全を作りこむうえで参考になった。
外部講習にてリスクアセスメントの手法を受講など。
製品安全に係わる業務を担当することになり、社内外教育を受ける中で製造者としての製品安全の重要性を認識するようになった。社内外でのリスクアセスメント教育を社内でのリスクアセスメント実践に活かしている。
特別にはない。消安法の改正（Ｈ１８年公布）時に報告制度の概要を勉強した程度。
リスクマップとリスクアセスメントの教育で事例に基づいての内容であり理解しやすかった。
明治大学リバティアカデミーの「安全学入門」「製品のリスクアセスメント」が考え方や手法を学ぶのに有効であった。
R-map 実践研修を受講してリスクアセスメントの導入を図り、活用をスタートしている。
・以前にも研修を受講し、各社のリスクアセスメントの実践内容を参考にできた。 ・当社においての更なる取り組み強化の必要性を強く感じた。
社内グループ内の他事業所で教育・研修をしてリスクアセスメントの実践をしている。

R-map 実践研究会に参画しリスクアセスメントの手法を身につけ、社内の開発時の製品安全に活かしている。
昨年、製品安全に関する流通事業者向けのセミナーに参加し、グループの品質方針を策定しました。
今回初めてこちらの研修に参加したことで、製品安全に対して今後の取組みを考える機会になりました。
自社取扱製品の品質と安全が不十分である場合に PL 問題やリコールに発展することを教わり、品質及び安全が十分であることが会社のリスクを減らすことにつながり、非常に重要だということを先輩から学び、常に心に留めています。
自社主催の品質改善会議にて外部の講師の方に講演をいただいたことが、製品安全に対する理解を深めるのに役立ったと考えております。
製品安全に関する取組みは常に行っていますが、再度見直す良い機会となりました。
リスクアセスメントの実践に関する研修を受講し、残留リスクに関して社内啓蒙を行っている。
METI 製安課・課長の「製品安全の動向」についての講話はまとまっており分かり易かった。毎年開催される産構審・製品安全小委員会の内容は非常に良い。
社内でリスクアセスメントに関する教育を実施しており、自社製品に関するリスクアセスメント検証を実施している。
製品安全関連の部門において、メーカーの取組みにも差があることを学びました。販売業者としてはしっかり取り組んでいるメーカーの製品を安心して拡販したいと考えています。
取扱説明書、製品ラベルのガイドライン作成。
Ｎｉｔｅの発表会

Ｑ４　外部の製品安全に関する教育や研修を受講する場合、参加を検討したいのはどのような内容ですか。回答例を参照し、（１）、（２）の観点でお答えください。

（１）研修テーマ

流通事業者向け製品安全をキーワードにした研修。製造事業者向けの研修とは異なり、流通事業者として、どの様な切り口で製品安全に向かうか、等の参考にしたい。
取説作成のポイント。事故原因分析。
取扱説明書の消費者的目線でのポイント及び取扱説明書を見ていただくための工夫
リスクコミュニケーション／事故事例分析
製品安全手法に係る初・中級研修（注意すべきこと、ポイント等）
誤使用と表示に関するもの。海外の PL 法、リコール法状況。
判例分析。特に重大事故の起きている家電製品（エアコン等）
予見可能な誤使用について。
製品の注意表記について。
・判例、事故事例の分析、NITE、消防等の調査内容（具体的な事故事例）。 ・製品安全関連法令、ガイドライン等の対応方法。
・リスクアセスメント（誤使用と不注意との違い）
・リスクアセスメントの具体的なやり方（R-Map 等） ・法的なバックグランドにおける実際の対応（実例）
外食事業に特化した製品安全セミナー。店舗にて提供しているメニューの安全性確保のための、具体的対策／メニュー表示の適正な基準づくりのポイント／提供しているメニュー、サービスについて、法的責任が問われた場合、対応すべき法律の詳細、および具体的な消費者対策。
リスクアセスメントの全般について。使用説明書さくせいに当っての最新情報。
中小での危機管理体制の構築方法。
どんな種類の研修があるかを把握できていない。
高齢者のリスクアセスメント／説明書作成のポイント
高齢者、子どものためのリスクアセスメント。
住宅設計者のためのリスクアセスメント／事故事例分析／判例分析。
リスクアセスメントの手法／事故事例とその分析方法・結果。
発生した事故に対する検証方法
具体的な製品ごとの基準概要と、取扱可、不可の決定プロセスについて。
判例分析／事故事例分析
自身、組立取扱説明書の制作を担当しているので、取説作成のポイントはぜひ受講したい。
商品開発におけるリスクアセスメントの実際（事例学習）
誤使用／高齢者／子どものためのリスクアセスメント

リスクマネジメントについて
判例分析、事故事例分析
家庭用品の誤使用事例、取扱説明書のポイント、家表法景表法、食品衛生関連
誤使用とヒューマンエラー
製品事故要因の調査・分析手法
誤使用とリスク評価について。予見可能な誤使用、予見不可能な誤使用の具体例について。
取扱説明書の作成ポイント 判例分析・事故事例分析
・誤使用、ヒューマンエラー ・高齢者、子供のためのリスクアセスメント ・取扱説明書作成のポイント ・顧客消費者視点のリスクコミュニケーション ・リコール発生時の対応、回収率の上げ方
判例分析・事故事例分析
商品仕様書作成のポイント
①ニトリ様のように社内の「しくみ」「考え方」を変えた様な例 ②事故事例分析：製品のリコールは毎日目にするが、何が原因でどこに問題があったのか分からない
・クレーム事故分析・対応について（判断基準） ・社内品質マネジメントシステム構築の事例 ・R-MAP 分析実践事例
日本と海外の比較
関係する法律／誤使用とヒューマンエラー／取扱説明書作成のポイント／事故事例／対策や取組み実例
・事故事例からどのような対応・修正を行い安全な製品への生まれ変わらせたのか ・工場管理の精度向上について
SPA 企業のリスクアセスメント
・３ステップメゾッドの実践 ・取扱説明書作成のポイント（例：GB5296.1 対応）
・誤使用とヒューマンエラー／判例分析／事故事例分析
取扱説明書作成のポイント
① 齢者等弱者を考慮した場合のリスクアセスメント ②事故事例と社会の許容に対する考え方 ③リスクコミュニケーションの考え方
製品安全全般

・取扱説明書作成ポイント ・高齢者・子供のためのリスクアセスメント
今回学んだことから、基礎からの応用で新人として何ができるか。
・誤使用とヒューマンエラー／高齢者・子供のためのリスクアセスメント／高齢者、子供特有のヒューマンエラー、リスクなど
今まさしく「お客様満足」のために「取扱説明書」の改訂を進めていますので、「取扱説明書作成のポイント」は是非参加したいと思います。
リコール品の捕捉方法についての良い事例紹介
顧客・消費者視点のリスクコミュニケーション 判例分析・事故事例分析。
最近起きた事故事例や判例の分析。（新しい商品が出ると、新しい事故が起きるというので）
事例がOPENにされることが最も理解しやすい。
企業の事例。
誤使用とヒューマンエラー
誤使用とヒューマンエラー（知識が少ない為、受講したい。頭でわかっている気がするが、実態を知っていない）
品質基準書作成の考え方とポイント
製品事故（不良）分析
製品の経年寿命
リスクアセスメント
製品安全設計等の教育プログラム
フェイルセーフなど安全設計について
・子供と誤使用の関係 ・取説等の注記対応について
・消費者視点のリスクコミュニケーション ・高齢者・子供の為のリスクアセスメント ・安全表示の在り方 ・国際規格IEC82079-1　主要ポイント・作成事例
誤使用とヒューマンエラー
社内向け製品安全スキームの構築方法の実際（左記ガイドバックを踏まえて）
① 内における「製品安全組織」の作り方等、管理体制が不十分な企業が組織作りの方法を勉強出来るプログラム ②製品安全管理業務のあり方
・誤使用防止、事故等の未然防止の為の取説記載やリスクコミュニケーションなど、具体的な事例などで紹介したテーマがあれば興味があります。

PB 商品開発時の製品安全の重要性について
PB 品のリスクアセスメント
PL、PSE 関連
商品カテゴリーごとに特化した内容
国によるリスクの捉え方の違い。
高齢者のリスクアセスメント
事故事例分析
製品のリスクアセスメント／事故事例／製品安全の体制作り／子供のリスクアセスメント／リコールの事前準備等
・製品安全基準の設定手法・検証方法 ・警告表示ガイドライン
・メーカーと使用者のリスクコミュニケーションのあり方 ・取説・本体への注意表示のあり方
行政動向に関する最新情報／他社・他業界の取組み事例
他社様の良い取組みを事例としたリスクアセスメント
顧客・消費者視点のリスクコミュニケーション
誤使用とヒューマンエラー／事故発生時の対応
電安法の改正内容と ISO・IEC の動向
・高齢者・子供のためのリスクアセスメント ・顧客・消費者視点のリスクコミュニケーション ・事故事例分析
実際の発生しうる事故を想定し、ケーススタディ的な内容のものはできないでしょうか。（グループ活動的なものでも）
誤使用とヒューマンエラー／高齢者に対しての取扱説明書作成／リスクアセスメント。
販売事業者の実施するリスクアセスメント
取説作成ポイント
誤使用や危険な仕様がなされる想定に対して、安全設計で対応できない事項に対して、注意表示や取扱説明書でどのように表示していくべきか具体的事例に基づいた研修。
PL 事故／保険関係
誤使用とヒューマンエラーについて／「火災」の定義／リスクアセスメント実務／リコールにおける改修率向上に向けての施策／製品安全についての教育施策
今回も１日毎１回紹介していただきましたが、他社、他業種のリスクアセスメント取組み事例について、もう少し数を増やしていただいた内容であれば実践に活かせる取組みのアイデアが出る気がします。
事故事例分析／メーカー様の取組み事例

座学
海外の安全対応事例
リスクマネジメント
消費者対応の心構えと訓練

（２）手法

製品安全に関する流通事業者向けガイドに沿った実例、事例等を盛り込んだ研修等があれば良いと思う。
座学講座
座学講座
E ラーニング（修了試験あり）
継続的に活用でき、内容を持ち帰って、社内訓練等活用できれば
本研修のような座学講座
実際の製品を用いたケーススタディ、ワークショップ、ディスカッション
製品安全に特化したような FTA,ETA,FMEA 等。
座学講座を実施して、修了証を出す。
・人数にもよりますが、グループワーク等も有効と思います。 ・座学半分、グループワーク半分として配分「初級・中級」と「演習編」を分けて実施も良いと思います。
座学講座／取り組みに成功している企業による研修／E-ラーニング
anything
本研修のような座学講座
ケーススタディやワークショップ。
座学講座に事後課題あり。ケーススタディ。
座学
講習を受けた後でのレポート、試験等で自分の知識の確認ができれば良い。
具体的な作業資料、フローを用いた講義。
本研修のような座学講座、製品関係セミナー等
本研修のような座学講座希望。
座学講座
R-MAP の使用方法・具体例について
ケーススタディ
座学、Ｅラーニング
本研修のような座学講座
事前課題を実施した上での座学講座

具体的なリスク評価の手法。
Ｅラーニングでの自宅学習
・自宅学習・習熟度判る講座、試験（級）
Ｅラーニング
本研修の座学講座
本研修のような座学講座が必要！１週間に半日くらいの開催。
座学／ワークショップ／ケーススタディ
本研修のような座学講座
・本研修のような座学講座（無料または安価なもの） ・ケーススタディ
実体験を持つ方のお話を聞きたい
具体的な事例を取り入れた講座
ケーススタディ、ワークショップ／座学講座
本研修のような座学講座
座学講座およびワークショップ。習熟度確認試験も有
①　ケーススタディによる演習 ②e ラーニングによる社内での自習
座学、ワークショップ
ワークショップ形式
座学講座
基本は座学講座でよしと考えています。その中で手法を学ぶ、そして必要であればステップ２としてケーススタディ形式をとる流れでよいと思います。（問題解決手法として「仕組み」で考えられるようなもの）
習熟度が確認できるような修了試験あり。
ケーススタディを中心とした座学講座。
本研修のような座学講座
E ラーニングが自由度が高いと考える。
座学とワークショップ
・不良から事故への未然防止ケーススタディ ・ケースサンプリングと統計分析
ワークショップ
ケーススタディ
E ラーニングで過去の研修等受講できると良い。
E ラーニング、テスト
座学講座

ワークショップ
本研修のような座学講座
ケーススタディ、ワークショップ（企業によって製品や消費者との関わり方が違うので）
事前・事後課題と演習
本研修のように企業の取組みを紹介するもの
座学講座
座学講座の後、E ラーニングで理解度が確認できれば更に良いと思います。
本研修のような座学講座
ケーススタディ
本研修のような座学講座。製品安全試験（の好取組事例）の実地見学。
座学講座／ケーススタディ
本研修とワークショップの複合（２日間に１回×３回くらい）
E ラーニングでの学習が良い。但し座学は座学なりの良さがあると思う。
座学講座／検定制度のようなものにつながると良いと思う
自己学習が出来る方法を希望します。
座学講座
本研修のような座学講座／E ラーニングでの自宅学習
本研修のような講座で内容が習熟して継続的なもの
本研修のような座学講座
ケーススタディ
座学講座
ケーススタディ／ワークショップ形式
ケーススタディ
座学講座の内容を後日 E ラーニング等で自分の理解度等が確認できると、さらに理解を深めることが可能であると考えます。
保険適用の手続き、講座
座学講座またはＥラーニング／座学
座学講座
座学。ケーススタディ。
Ｗｅｂでの研修
ケーススタディ
本研修のような座学講座。ケーススタディ・ワークショップ。

Ｑ５　製品安全に関する取組実施にあたり、人材育成等も含めて、課題や困難を感じている点があれば教えてください。

担当部署では、製品安全に対して理解を共有し、業務を進めているものの、まだまだ会社全体の理解が進まない。
社内全体の意識（製品安全に関して）の統一（同じ考え方）化。
製品安全に関する社員教育を通じて、いかに意識づけさせ、その重要性を認識させるか。
人材不足（若手の不足）
流通業である事から、製品安全の意識順位が前に出にくい。メーカー製造業とは違う強制が必要かも？しれない。
製品安全の重要性は、組織で認識されている。コストに見合った設計変更は実現しない。（マインドは向上したが、方策がなし。）
特にありません。
開発部門の意識向上。一部のコスト以上の目的意識改革。スピーディーな改善対応にムラがある。
社内取り組み内容が直ぐに結果として現われない中で、その効果をどのように測定すれば良いのか？効果が見える形でないと、必要と分かっていても、最優先にはならない。
仕入れ部門に対する研修時間が取れない。
組織を横断するような時のイニシアチブがとりにくい。
根拠法や、具体的に何からマニュアルやルールを作成すればよいのかが分からないという点。
1 人で SCM technical を担当しており、危機管理体制の例が大企業のもので参考にならない。
安全性を高めるためのコストは投資だと理解しているが、結果がついてこない。
リスクの大小を判断するレベルの共有。
初心者、中級、上級者向けの社内研修を実施したいが、適当な教材の入手に苦労している。安価な出前講師をお願いできないか？
社内教育だけでは難しいので、外部研修を活用していきたい。
クレーム発生時、お客さんを怒らせずにいかに情報をひきだすかという点。情報量が多いほど原因究明のやり易さ、精度が増す。
より多くの製品安全に関する取組事例を知りたい。
保険のような感じになっており、誰もどの程度費用をかければ良いかわからない。
企画担当と製品安全に関わる部署との意思疎通があまり出来ない。企画はいまだに売上にこだわるからである。
専門家が現状不足している為、十分なリスク分析ができていない。
品質関連だけの取組みになりがちで社内的取組みになりにくい
・今後開発される商品に対し、想定出来る事故を未然に防ぐ事 ・想定しうる使用方法での未然事故防止

現状他社製造ＯＢの方々のサポートを頂いているが、今後継続しなかった場合の人材
R-Map によるリスク評価をしている際、発生頻度の算出に困ることが多いです。年何件かまた、リスク低減について 1/10 か 1/100 か等根拠が薄いまま進めている場合があります。
製造現場等、派遣や契約社員を含めた教育が問題
業界基準のないカテゴリーの取組み。
リスクアセスメントを実施しているが形骸的になっている。
基本を理解していないところです。
部門によって、必要度の感じ方が異なっている。
営業担当者に又は製造現場に危機意識が足りない
事例と経験が大きく、昨今の細分化された仕事ではむずかしくなってきている。
製品安全取組の社内啓蒙・意識醸成
知らなくてはいけないことが山ほどあり、全社的に意識づけが難しい。
人員不足　資金確保
行政－企業－消費者の橋渡し→それぞれがそれぞれの主張ばかりしても仕方ないので、相乗効果でより豊かな生活を送れるようにしたい。
商品の製造、ものづくりに関するバイヤーと品質管理担当者（責任者含む）の人材育成。
・初任者への体系的な教育プログラム ・ノウハウの伝達（経験が必要な分野だと思うため）
経年劣化対策（リコールとの関連性、必要性）
電動ベッドによる死亡事故から７年経ち、新しい人材が増えてきて、社内の危機意識が薄まっている印象を受けている。製品安全への意識を立ち上げるためにも、インターリスク様のセミナーをベルーナでも行ってほしい。
①　故を起こさない状況では製品安全の有効性に対しての意識が弱くなる。 ②また目前のコスト重視で安全の「効果」がみえてこない。以上から実務者の教育およびその効果が表れにくい。
製品安全教育の伝承をスムーズに行うこと。
販売部門も含めた全体的取組
製品安全の取組みを実際に会社で実現するにはどうすればよいか。
生活者に製品を安全にお使いいただくための取組み
一つに法令遵守の中で法令がしっかり理解できているかが課題です。具体的には電安法です。このことに対して具体的にコンサルしていただけることができないかと考えています。
意識改革。
通販や小売りには、モノづくりの経験がない人が多く、又経営者も同様です。このような領域の企業でどう人材を育成していくかは大きな課題だと思います。
製品安全の専門部門ではない為、細かい知識を習得出来ない。

R-map を使ったリスク評価中、リスクの対策効果として１０分の１か１００分の１か議論となることが多く、どちらにするかでＢ３以上のリスクかそうでないかの判断となる場合が多くあります。
「管理」だけではなく、設計者のモチベーションも必要と考える。設計者のモチベーションが向上した実例などがあれば参考にしたい。
品質部門の担当者が製品安全について理解はしているが、開発・製造・営業部門にどのように周知させていくのが効果的なのか。
経営者向けのセミナー等実施していただきたい。
全社に広める点。安全より納期を大切にしようとする新人。
社内に品証なｄの経験者が少なく、なかなか人材育成ができていない。
コストとスケジュール
上下含めて社内の製品安全の意識づけと知識のバラつき
製品事業者であれば製品安全の重要性を経営者が理解しやすいが、商社の場合、製品安全はメーカー側の問題と考える傾向があり、経営者に人材育成等の重要性を理解してもらうのが難しい。
トップマネジメントによる製品安全に対する方針の追加と、それを踏まえた組織の中での人材育成カリキュラムの必要性を感じています。
体制整備
社内の意識が低いこと
社内での研修が不足していると思っています。今後は研修の機会を増やす努力をしていきたいと考えています。
どこからが予見可能な誤使用で、どこからがそれ以外の誤使用かの判断
限られた予算と人材の中で後継者を育て、技術の伝承を行うこと。
開発・設計者への教育（安全とコストのバランス）
製造・輸入の家電企業に勤務しているが、担当者の業務が細分化・専門家されており、幅広い知識（見識）を持った人を育てにくい。
「どこまでやれば安全か」の判断
自動車の安全を会社の基軸としている中、民生品の製品安全の違いを訴えていくことがビジネス規模で小さい段階のため、中々伝えきれていないこと。
専門人材の育成
基本的な考え方から教えないと理解されないところ（学校で教えていない）
安全に対する経験値を上げるための時間が必要だが、異動等で継承しにくい。経験者（有識者）が定年後も引き続き実務を行っている。
衣料品を中心に PB 商品が拡大するなか、品質管理の重要性が高まっています。品質については品質管理だけが担うだけではなく、バイヤー及び店舗従業員も担うものであることを定期的な研修を通じ伝えていますが、全従業員に徹底していくことは難しい。

人材の不足を感じております。
製品安全について、社内で周知して頂くにあたり、自身がまだ理解しきれていないので説明が難しい。
製品規格のできていない新商材に関する製品安全の評価方法の検討する際に、項目の不足がないか判断することが困難に感じています。
社内外で研修の場がないので、より多くその場を設けていただきたい。
製品安全について求められる知識やスキルが明確に定義できず、目前で発生している事象に対する対処が OJT の中心となってしまっている。
・製品事故の中でも、消費者の誤使用に関する案件も少なくない。小学校・中学校の教育カリキュラムに組み込み、「電気製品の安全な使い方」を啓発していきたい。 ・高齢者に対しての啓発についても効果的に実施したい。 ・製品安全に係わる消費者の「義務」を法律上明確にする必要があると思われる。（長期使用製品安全点検制度の所有者票ですら回収率が３５%程度に留まっている。製品安全に対する消費者の考え方を見直していただくことも必要であると思われる。）
製品安全の検証を実施するには多くの時間を費やす必要があること。
ポイントカードの情報をもとに、製品事故情報をお客様へ通知していますが、どこまで伝わっているか判然としない。
対応人員の増強

Ｑ６　最後に、今回の研修に関してその他ご意見等があれば、自由にご記入ください。

「製品安全に係る人材育成研修」となっていますが、対象事業者をどこに置いているのかが不明です。→ニトリ杉山専務のお話も大変貴重な内容ですが、製造メーカー的発想の内容に重きを置いており、流通事業者として全てに共感、情報収集には若干難しい状況と感じました。
特にございません。勉強になりました。
定常的な研修。資格制度があると良い。
消費者の視点とのキョリを感じておりますが、やはり消費者団体などの声を直接聴く必要を感じます。今回の研修がどのような感想が出てくるのか興味がありますが、(NACS だとか ACAP だとか)。消費者と事業者が対立関係のままでは決して事故は減らないと思います。(消費者からの押しつけと感じる企業もあるでしょうが、消費者の声というのは（クレームでなく）聴くと視界が広がると思います。
安全技術者だけでなく、ブレイクダウンした研修が技術者が受講できればいいなと思いました。
異なる業界の事例や手法を入手する場としても活用できた。
外食事業所属のため、外食中心、または食に関連する事業者向けの同様の研修があると非常に助かります。
今回の研修内容は、初・中級向けとしていますが、初級のレベル、中級のレベルの定義を明確にすべきと思います。
製品安全の意識を高めるためにも是非、他都市でも開催してください。
・人材育成資料（今回テキスト）を社内研修に使用したいので、メール送信、又は、どちらかのホームページから入手できる様にお願いしたい。
リスクを費用（金）に換算できると非常に分かりやすく理解説明できると思う。
受講者が急用等で出席でなくても、代理人が出席し、アンケートを提出すれば修了扱いにしてもらえる措置をお願いしたい。
今後、同じような講座があればぜひ参加したいです。
大変参考になりました
今回事故事例がいくつか紹介ありましたが、事例に対し、具体的にどのようにリスク評価をしているか、多くの例を見たいと感じました。
大変参考になりました。以後の業務へ活かしていきたい。
発刊されているものをいかに活用していくかが重要と思います。
関西（大阪）でも同様の研修を実施していただきたい。
2/18 のニトリ様の発表に感動しました。先日ニトリ様から買入し、搬入の対応から今までの他の会社と比べ「ちょっと違う」（良い方に）と感じたので。
とても貴重な学習機会を頂きありがとうございます。人材育成を広げていこうという考え、とても賛同いたしております。製品安全について公的資格化すると、より人材が増えるのではと思い

ます。今回の学びを社内展開して参ります。ありがとうございました。
この研修をスタートにこれから製品安全を学んでいきたいと思います。
大変貴重な機会をいただき感謝いたします。今後もこのような研修を実施いただけると大変ありがたく存じます。ありがとうございました。
特になし。
社内教育プログラムを作成するための参考にしたい。
参考になりました。ありがとうございました。
いろいろな話を聞くことができ、大変参考になった。半年に一度とか定期的に開催してほしいと思う。
・１日目：基礎的なところをわかりやすく説明していただきよかったが、最後の好事例は盛りだくさんすぎの印象を受けた。 ・２日目：誤使用の具体的例などわかりやすく参考となった。 ・３日目：安全文化の取組みの問題が単なる時間や人力の問題ではなく、基礎的なところで発展の必要性があることがわかり参考となった。
製品安全に対しての各企業の取組みが聞けましたことは非常に有意義でした。
大変勉強になりました。ありがとうございました。
今回のように、他の企業がどういった取組をされているか伺う機会をいただけると大変参考になります。今後とも、このような機会があればぜひ参加させていただきたいです。
優良企業各社の皆様の取組み発表が大変参考になりました。
事業会社の実施報告の受講機会の拡大を希望
ありがとうございました。
今後も継続していただきたい。
非常に製品安全・リスクマネジメント等参考になりました。ありがとうございました。
業界団体ではあるが、産官学と共に製品安全に関して活動していければ良いと存じます。
大変有効な研修であり、今後別の人にも勧めたい。
今回の資料ですが、可能であれば電子ファイルで公開いただけると社内での情報共有に使用出来助かります。
今回、企業事例紹介としての講演も聞かせていただき参考になりました。各種ハンドブックやガイドラインも充実してきたと思いますので、活用事例等の紹介も今後行っていただきたいと思います。
このような機会を多く行っていただきたい
製品安全の基本的な考え方を学ぶことができ、大変参考になりました。社内で実務に活かしていきたいと考えています。
リスクアセスメント手法をもう少し詳しく、作成事例を踏まえて紹介してもらいたい。
Q５のコメントの対応（補完）にはこのような教育は有効と思う。

知識の整理、呼び起こしに役立った。ありがとうございました。
貴重な研修機会と認識しており、名古屋等近隣での開催を是非ご検討ください。
大変勉強になりました。今後も事業者による好取組を頻繁に研修開催いただきたい。
法規制から事故事例までがまとまってわかりやすかった。
流通事業者向けガイドを基にセブン&アイ HLDGS の品質方針を策定しました。
行政の教え方、大企業の考え方はよく理解出来ました。いかに中小へも浸透させるかが、サプライチェーンの中間的な我々流通がカギとなりそうであると感じました。
事例の紹介も多く、今回のみでなく続きを是非聞き、今後に役立てていきたいです。
リスクアセスメントに関してはワークショップ形式で簡単なテーマに対して実際にリスクの評価を体験できる形式の方が理解しやすかったように感じております。
ためになりました。今後も続けてください。
この様な研修が実施されるならば、次回もぜひ参加させていただきたいと考えます。
２日目が出席できませんでした。お手数ですが規模を小さくして複数回の開催を検討ください。
製品安全の概要について勉強出来たと思う。
（１）に記載したような取組み事例の充実をお願いしたい。